

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันการธนาคารในนครหลวง เวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต่อการใช้บัตร นักศึกษาแบบบัตรเอทีเอ็มของธนาคารการค้าต่างประเทศลาว

ผู้เขียน นางสาว สถาลาวลัย สุพรรณทอง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. โรจนา ธรรมจินดา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันการธนาคารต่อบัตรนักศึกษาแบบบัตรเอทีเอ็มของธนาคารการค้าต่างประเทศลาว (มหาชน) ในนครหลวง เวียงจันทน์ สปป.ลาว กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในสถาบันการธนาคาร จำนวน 370 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-22 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,500,000 กีบ ใช้บริการเอทีเอ็มมากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง ในช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุดคือ เวลา 12.01-18.00 น. ใช้บริการในวันจันทร์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการคือสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทุกวัน ประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าด้านอื่น คือใช้เพื่อการถอนเงินสด โดยสถานที่ที่นักศึกษาสถาบันการธนาคารใช้บริการบ่อยที่สุดคือ ด้านหน้าสถาบันการธนาคาร ซึ่งการถอนเงินในแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงินระหว่าง 50,000-150,000 กีบ ซึ่งพบว่าปัญหาที่ไม่สามารถใช้บริการ หรือไม่สะดวกในการใช้บริการบ่อย คือตู้เอทีเอ็มขัดข้องบ่อย

ผลการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัตรนักศึกษาแบบบัตรเอทีเอ็มของธนาคารการค้าต่างประเทศลาว ค่าเฉลี่ยโดยรวม

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ระดับมาก 3.83) รองลงมา ด้านบุคลากร (ระดับมาก 3.77) ด้านกระบวนการ (ระดับมาก 3.59) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ระดับมาก 3.53) สำหรับปัจจัยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ระดับปานกลาง 3.49) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ระดับปานกลาง 3.42) และ ด้านราคา (ระดับปานกลาง 3.37) ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ ธนาคารมีชื่อเสียงและมีความเชื่อมั่นจากลูกค้า (ระดับมาก 4.34) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ รูปแบบและสีสັນของบัตรมีความสวยงาม (ระดับปานกลาง 3.41)

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคาร การค้าต่างประเทศลาว ในทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็มต่างๆ (ระดับปานกลาง 3.48) และ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ อัตราค่าธรรมเนียมการส่งข้อความ (SMS) (ระดับปานกลาง 3.26)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มในแต่ละแห่งมีความปลอดภัยในการใช้บริการ (ระดับมาก 3.50) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอและทั่วถึงในการให้บริการ (ระดับปานกลาง 3.31)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสารและหนังสือพิมพ์ เป็นต้น (ระดับมาก 3.69) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ มีการแจ้งข่าวสารทางแผ่นพับ ใบปลิวและป้ายโฆษณา (ระดับปานกลาง 3.29)

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิก ภาพและการ

แต่งกายที่สุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าเชื่อถือ (ระดับมาก 4.01) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ พนักงานให้คำปรึกษาและให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (ระดับมาก 3.60)

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีความปลอดภัยผู้ใช้ไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมากที่มีระบบป้องกันในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆที่ได้มาตรฐานสากล (ระดับมาก 3.80) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ บริเวณรอบๆที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารมีความสะอาด (ระดับปานกลาง 3.26)

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับแรกคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตามเอกสารที่ได้แจ้งไว้กับธนาคาร (ระดับมาก 3.79) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนและเวลาในการรอกอยรับบัตรหลังจากสมัคร (ระดับปานกลาง 3.29)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Satisfaction of Students in Banking Institution in Vientiane, Lao People's Democratic Republic Towards Using ATM Student Identify Cards of the Banque Pour Le Commerce Exterieur Lao

Author Miss Sathalavanh Souphanthong

Degree Master of Business Administration

Advisor Dr. Rojana Thamajinda

ABSTRACT

This independent study aims to examine satisfaction of Banking Institute students in Vientiane, Lao PDR. towards student ATM card of Banque Pour le Commerce Exterieur Lao Public. Samples of this study were identified to 370 students registering on courses at the Banking Institute. Questionnaires were used as the tool to collect data. Data obtained were, then, analyzed by the use of descriptive statistics, consisting of frequency, percentage, and mean.

The findings presented that most respondents were female in the age of 18-22 years and studied in Bachelor's degree. They were students, whose monthly income was lower than 1,500,000 Kip. They frequently used ATM service more than once in a month, during 12.01-18.00 hrs. on Monday. The Major Reason of using ATM service was its daily at 24-hour service. The most benefit as gained from ATM service was the ability to get cash withdrawal service. Place where they mostly took the service from was at the front of Banking Institute. In each time, they made money withdrawal at the amount of 50,000-150,000 Kip. Major problem in using ATM service was the frequent error of ATM machine.

The results of the study on service marketing mix revealed that in an overview (at the mean value 3.57), factors namely product/service (at the mean value 3.83), people (at the mean value 3.77), process (at the mean value 3.59), and physical evident (at the mean value 3.53)

respectively affected the satisfaction of respondents towards student ATM card of Banque Pour le Commerce Extérieur Lao Public at high level. In the meanwhile, factors namely promotion (at the mean value 3.49), place (at the mean value 3.42), and price (at the mean value 3.37) respectively affected their satisfaction at a moderate level.

Regarding product factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at high level (at high level 3.83). The top satisfying element was the fame of the bank and the reliance of customers (at high level 4.34) and the last satisfying element was beautiful design and colors of the card (at a moderate level 3.41).

In price factor, the finding showed that in an overview, their satisfaction was ranked at moderate level (at a moderate level 3.37). The top satisfying element was the ATM transaction fee as determined by the of Banque Pour le Commerce Extérieur Lao Public (at a moderate level 3.48) and the last satisfying element was the short message service (SMS) fee (at the mean value of 3.26).

In place factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at moderate level (at a moderate level 3.42). The top satisfying element was the safety location of ATM machine (at high level 3.50) and the last satisfying element was the sufficient number of ATM machines to thoroughly serve customers (at a moderate level 3.31).

In promotion factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at moderate level (at a moderate level 3.49). The top satisfying element was the advertisement on media such as radio, television, magazine, newspaper, and etc. (at high level 3.69) and the last satisfying element was the circulation of service news and information via brochure, leaflet, and poster (at a moderate level 3.29).

In people factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at high level (at high level 3.77). The top satisfying element was the polite and reliable personality and dressing of staff (at high level 4.01) and the last satisfying element was the fair advises and services that the staff provided to customers (at high level 3.60).

In physical evidence factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at high level (at high level 3.60). The top satisfying elements were the security of the users themselves as they did not need to carry a large amount of money and the international standard security protection system for ATM money transactions (at high level 3.80) and the last satisfying element was the clean surroundings where the ATM machines were installed (at a moderate level 3.26).

In process factor, the findings showed that in an overview, their satisfaction was ranked at high level (at high level 3.59). The top satisfying element was the correct information appeared on the card in accordance with the information given to the bank (at high level 3.79) and the last satisfying element was the procedures and times being spent for producing a card after the application process was finished (at a moderate level 3.29).