

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางวารุณี ตั้งชีวะสมบัติ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. รำพึง เวชยันต์วุฒิ

ประธานกรรมการ

ผศ. กาญจนา ไชคถาวร

กรรมการ

อ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวินิจฉัยพฤติกรรมของลูกค้ายในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้ายและสาเหตุการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร สัมภาษณ์ส่วนการเลือกประเภทการทำรายการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการทางการเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการถอนเงินสด ศึกษาปัญหาตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย โดยนำเอาสัดส่วนร้อยละของลูกค้ายผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองประทีป สาขาประตูช้างเผือก สาขาถนนช้างคลาน สาขาถนนมหิดล สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาถนนโชตนา และสาขาย่อยห้วยแก้ว ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ได้ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ มาทำการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 5 %

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และลูกค้ายทราบว่าหากใช้

บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่นจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ส่วนเหตุผลที่ให้บริการของธนาคารอื่น เนื่องจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และมีปัญหาขัดข้องบ่อย ผลการศึกษายังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้บริการประเภทการถอนเงินสดมากที่สุด ส่วนบริการประเภทอื่นๆ เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร การชำระค่าสาธารณูปโภค การชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ว่าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสูงสุดคือปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม ที่สามารถทำรายการได้ทุกประเภทกับทุกธนาคาร สำหรับปัญหาที่ส่งผลให้มีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคารนั้น มีสาเหตุมาจากเครื่องเอทีเอ็มมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีมากที่สุดคือ บริการทางด้านความปลอดภัย ต้องการให้มีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจเสมือนไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวก ธนาคารจึงควรมีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มให้เพียงพอ กับความต้องการ เพิ่มบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีพนักงานคอยแนะนำบริการต่าง ๆ ตามจุดที่มีลูกค้าใช้บริการจำนวนมาก เช่น ในศูนย์การค้า อาคาร สำนักงาน เพื่อคอยให้คำแนะนำวิธีใช้อย่างถูกต้อง เพื่อสนองความพึงพอใจสูงสุด และยังเป็นทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้าของธนาคารอีกทางหนึ่ง

Independent Study Title **An Analysis of consumers' Behavior Towards Using
ATM Service of a Commercial Bank in Mueang
District, Chiang Mai Province**

Author Mrs. Varunee Thangcheewasombut

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Rampueng Wechayanwoot Chairperson

Asst.Prof. Kanchana Chokethaworn Member

Lect.Dr. Pairat Kanjanakaroon Member

ABSTRACT

This study involved consumers' behavior in using ATM services of a commercial bank in Chiang Mai City area. Specifically, it analyzed the reasons are the behavior of the bank's customers to use other bank's ATM services, examined the shares of transaction that customers utilized, and identified the reasons for making other financial transactions apart from cash withdrawal, as well as investigated the problems and opinions of the bank's customers. Data and information were collected from 250 samples, indentified by proportionally purposive sampling method, who were holders of ATM cards issued by 12 branches of Ayudhya Bank in Chiang Mai City area including Chiang Mai, Nong Prateep, Pratu Chang Phuek, Chang Klan, Mahidol, Airport Intersection, and Chotana branches, and Huay Kaew sub-branch. Analyses were based on descriptive statistics such as frequency and percentage. Chi-square test was performed to assure the relationship among various factors at 0.05 statistically significant level.

The firdings revealed that most Ayudhya ATM card holders used the bank's own ATM facilities since they knew they had to pay fee for using other banks' services. The reasons for them to use other bank's ATM facilities were the inadequate number of

machines provided by Ayudhya Bank and the frequent malfunction of the ATMs. The most common ATM transaction made by the samples under study was cash withdrawal, followed by inter-bank money transfer, payment for utility bills, and payment for purchase of goods and services. The main reason for using ATM services was the 24 hours services. The factor most influential for using Ayudhya ATM services appeared to be the feature of the card which allowed the making of all banking transactions with all other commercial banks. The factor contributing to the use of other banks' ATM facilities was the inadequate availability of Ayudhya Bank's machines.

The samples under study advised that the service they desired most was safety, particularly installment of close-circuited television to ensure safety like the condition in the bank's branch offices. To improve services, the Bank should provide more ATM facilities, establish safety measures and arrange for bank staff to station at various busy ATM spots such as these in shopping centers and office buildings to help customers in using different options of ATM card services correctly. All these should help maximize customers' satisfaction and increase options in banking services for customers.