

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
 จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวนิมิตร จิตนาน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชชานติ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง“การสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาในการใช้และไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยเฉพาะเจาะจงกลุ่มผู้ถือบัตร เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากจำนวน 10 สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ การรายงานผลการศึกษาโดยวิธีการบรรยายความเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

กลุ่มผู้ถือบัตรเอทีเอ็มที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน(ร้อยละ 30.5) พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในการพิจารณาตามอายุพบมากในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ส่วนในด้านของระดับการศึกษาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชนพบมากที่สุด ซึ่งระดับรายได้เฉลี่ยโดยมากคือ 10,001 – 15,000 บาท / เดือน สำหรับประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ใช้มากที่สุด คือ บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม และ ส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม โดยรู้จักบริการบัวหลวงโฟนจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้แนะนำมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการใช้บริการ ส่วนใหญ่คือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ซึ่งนิยมใช้บริการบัวหลวงโฟนทางโทรศัพท์และเลือกใช้ภาษาไทยมากที่สุด ซึ่งมีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน และมักใช้บริการในช่วงเวลา 15.30 – 18.00 น. หรือ ในช่วงเวลาที่ต้องการไม่แน่นอน สำหรับด้านประเภทของบริการที่นิยมใช้ คือ บริการสอบถามยอด

เงินคงเหลือในบัญชี และมีความเห็นว่าประเภทบริการที่มีอยู่เพียงพอแล้ว และส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ จากการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ที่พบ คือ ขั้นตอนในการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์มีความยุ่งยาก และมีหลายขั้นตอน รองลงมาคือ คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารควรอธิบายการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์อย่างถูกต้อง ชัดเจน และให้แผ่นพับแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้บริการ

กลุ่มผู้ถือบัตรเอทีเอ็มที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ (ร้อยละ 39.5) พบว่า เมื่อพิจารณาตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในการจำแนกตามอายุพบมากในช่วงอายุ 20 - 30 ปี ส่วนในด้านของระดับการศึกษาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ห้างร้าน เอกชนพบมากที่สุด ซึ่งระดับรายได้เฉลี่ยโดยมากคือ 5,000 - 10,000 บาท / เดือน สำหรับประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ใช้มากที่สุด คือ บัตรบรอดแบนด์เอทีเอ็มและบัตรบรอดแบนด์พรีเมียร์ในสัดส่วนเท่ากัน และส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม โดยรู้จักบริการบรอดแบนด์โทรศัพท์จากเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้แนะนำมากที่สุด สำหรับปัญหาสำคัญที่สุดที่ไม่ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์คือ กลัวความผิดพลาดจากการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ จึงต้องการที่จะใช้บริการในการทำรายการต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง รองลงมาคือ ประเภทบริการของบรอดแบนด์โทรศัพท์ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงยังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำให้ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ผ่านทางโทรสาร เพราะจะได้รับสำเนาเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานซึ่งจะทำให้มั่นใจในการใช้บริการ และหากเป็นไปได้ ธนาคารควรมีการพัฒนากระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การโอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ หรือการชำระหนี้เชื่อผ่านทางบรอดแบนด์โทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ จากการศึกษายังพบว่า หากธนาคารมีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการ จะมีผู้ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ร้อยละ 72.2

กลุ่มผู้ถือบัตรเอทีเอ็มที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ (ร้อยละ 30) พบว่า เมื่อพิจารณาตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในการจำแนกตามอายุพบมากในช่วงอายุ 20 - 30 ปี ส่วนในด้านของระดับการศึกษาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.เป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายพบมากที่สุด ซึ่งระดับรายได้เฉลี่ยโดยมากคือ 5,000 - 10,000 บาท / เดือน สำหรับประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ใช้มากที่สุด คือ บัตรบรอดแบนด์เอทีเอ็ม และ ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ปัญหาส่วนใหญ่ที่ทำให้ไม่รู้จักบริการบรอดแบนด์โทรศัพท์คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำบริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ให้ทราบ รองลงมาคือ ไม่เคยเห็นแผ่นพับ และป้ายโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับบริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ นอกจากนี้ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มมีความเห็นว่าสื่อที่สามารถทำให้รับรู้ข้อมูลของบริการบรอดแบนด์โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ โฆษณาทางโทรทัศน์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำพร้อมทั้งสาธิตวิธีการใช้บริการบรอดแบนด์โทรศัพท์อย่างละเอียด ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาคือ หากธนาคารสามารถใช้สื่อ

ที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการบรอดวงโฟนที่ถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับ แก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มส่วนใหญ่จะใช้บริการบรอดวงโฟน และจากการศึกษาพบว่ามี จำนวนถึง ร้อยละ 80.8 ที่จะใช้บริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	: Survey in Using Bualuang Phone Service of the ATM Card Holders of Bangkok Bank Public Company Limited in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.		
Author	: Miss Nimit Jitnan		
M.B.A	: Business Administration		
Examining Committee	: Associate Professor Sirikiat Ratchusanti	Chairman	
	Assistant Professor Orachorn Maneesong	Member	
	Lecturer Narumon Kimpakorn	Member	

ABSTRACT

The independent study of "Survey in Using Bualuang Phone Service of the ATM Card Holders of Bangkok Bank Public Company Limited in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai." Aims to survey in using Bualuang Phone service of the ATM card holders of Bangkok Bank Public Company Limited in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai and study the problems in using and no using Bualuang Phone service and how to solve them.

In this study, the data was collected from 400 Bangkok Bank's ATM card holders by using questionnaires. The samples were chosen by accidental sampling among ATM card holders from 10 branches of Bangkok Bank in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai. The collected data were analyzed by using the SPSS/PC⁺ statistical program. Percentage is shown in this descriptive presentation.

The result from study found that the ATM card holders could be divided into 3 groups.

The group of ATM card holders who knew and used Bualuang Phone service (30.5%) : When they were classified by sex, most of them were male. When classified by age the majority were between 31 – 40 years old. In the part of educational level, they completed graduate level and employees in private companies favored using this service. The average monthly income were 10,001 – 15,000 baht. Most of Bualuang ATM cards were chosen to link with deposit accounts which were saving accounts only. Most of the ATM card holders in this group knew this service from bank officers suggested. The main reason that directly affected Bualuang Phone service using was 24 hours service. Further more, the convenient and fast service which supported their using. The ATM card holders' behavior in using Bualuang Phone service showed that the ATM card holders always chose telephones

and the verbal instruction in Thai. They used less than 3 times a month, usually at 3.31 – 6.00 P.M. or when they needed. For the sort of services most frequently used, was inquiry service and satisfied in services of Bualuang Phone so they thought the sort of services was adequate. In the part of problems in using the service, most often encountered were the difficult and many steps. The Bualuang Phone service's automated verbal instruction described too fast. The suggestion was bank officers should explain the method of using Bualuang Phone Service correctly and give brochures which introduced steps in using this service. Especially, the new users can follow.

The group of ATM card holders who knew but did not use Bualuang Phone service (39.5%) : When they were classified by sex, most of them were male. When classified by age, the majority were between 20 – 30 years old. In the part of educational level, they completed graduate level and employees in private companies were found in this group. The average monthly income were 5,000 – 10,000 baht. Most of Bualuang ATM cards and Bualuang Premier cards were chosen to link with deposit accounts which were saving accounts only. Most of the ATM card holders in this group knew this service from bank officers suggested. The study found that the ATM card holders did not use this service because they feared the problems of using Bualuang Phone Service so they would like to get directly service from bank officers. The lesser problem, there was insufficient sort of Bualuang Phone Service which they wanted so they had no chance to use. The suggestions were bank officers should suggest them to use this service by fax because they will get the copy to confirm and if it's possible, the service system developing was important. For instance, the most favorite service of ATM card holders was the availability of Transfer money service which should transfer money to others deposit accounts although these accounts did not linked with the ATM cards or loan payment service. However, the ATM card holders in this group will use Bualuang Phone service if the problems were solved (72.2%).

The group of ATM card holders who neither knew nor used Bualuang Phone service (30%) : When they were classified by sex, most of them were male. When classified by age, the majority were between 20 – 30 years old. In the part of educational level, they completed university certificate or equivalent level and business owners / traders were found in this group. The average monthly income were 5,000 – 10,000 baht. Most of Bualuang ATM cards were chosen to link with deposit accounts which were saving accounts only. The main cause related to do not know this service, was the bank officers did not suggest so they could not use this service. The lesser cause was they did not see Bualuang Phone's brochures and bill boards. In addition, television and bank officers were chosen to

be the efficient media to demonstrate and give informations of Bualuang Phone Service. Nevertheless, the ATM card holders in this group will use Bualuang Phone service if they get clear information and know the benefits from using Bualuang Phone service (80.8%).

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University