

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์
“บีเฟิสต์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน

นางอรินทรา การดี

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. สักคม สุวรรณรัตน์ ประธานกรรมการ
รศ.ดร. เดช กาญจนางกูร กรรมการ
ผศ. กัญญา กุณทีกาญจน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงราย จำนวนสองสาขา คือ สาขาเชียงรายและสาขาห้าแยกพ่อนมเมืองราย ที่เปิดให้บริการบัตร เอทีเอ็มบีเฟิสต์ จำนวน 250 คน

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ถือครองบัตรเอทีเอ็ม บีเฟิสต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นโสด และประกอบอาชีพรับจ้าง หรือพนักงานบริษัทมากที่สุด มีรายได้ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีการถือครองบัตร เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ 1 บัตร

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของบัตรมีอิทธิพลอันดับหนึ่ง เช่น สามารถใช้ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มได้ถึง 100,000 บาทต่อวัน และสามารถสอบถามยอดเงิน คงเหลือในบัญชีเงินฝากและ โอนเงิน ได้สะดวกรวมทั้งใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

อันดับสอง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัย เช่น มีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งตามจุดต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ทุกแห่ง และไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน รวมทั้งมีจุดบริการตามเครื่องหมาย VISA Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ จำนวนมาก อันดับสาม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร เช่น สามารถตรวจสอบรายการใช้จ่ายสมุดบัญชี และขั้นตอนการใช้บัตรไม่ยุ่งยาก รวมทั้ง บัตรมีความคงทนสีสันสวยงามทันสมัย อันดับสี่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการตลาด เช่น มีของแถมและโปรโมชั่นต่าง ๆ และเพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำ รวมทั้งการมีโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านต้นทุน เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร มีราคาถูก และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีราคาถูก

Independent Study Title	Factors Affecting the Customer's Choice of Using ATM VISA Electron "Be-First" Cards of a Commercial Bank in Mueang District, Chiang Rai Province	
Author	Mrs. Arinthara Karndee	
M.Econ.		
Examining Committee	Lecturer Dr. Sangkom Suwannarat	Chairperson
	Assoc.Prof. Dr. Decha Karnjanangkura	Member
	Asst.Prof. Kanya Kunthikan	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was chiefly aimed at investigating the factors affecting the card selection over the Visa Electron "Be First" of the customers belonging to branches of a bank in Muang District of Chiang Rai Province.

The data applicable for the study was collected through a set of questionnaires distributed to 250 customers who had made use of the Visa Electron "Be First" ATM cards of two Bangkok Bank Limited (Public) in Muang District of Chiang Rai: Haa Yak Pho Koon Mengrai Branch and Chiang Rai Branch.

The results showed that the customers who held the cards as such were mostly female aged between 20 – 30 and finished bachelor degrees. They were mostly single and earned a living as employees in the private sector or the company's officer. They earned less than 10,000 baht but held more than one card each.

As for the factors affecting the card selection as such, they considered the cards' benefits first; some of them could be applicable for the withdraw of 100,000 baht daily, and they could check the balance as well as make any transfers very convenient both within the country

and overseas. Secondly, they concentrated upon the safety; lots of ATM boots available around places that could help them save time. Thirdly, the card quality was put into the consideration; they cards helped them check the transactions existing in the books with few steps of action and the cards were of the beauty. Fourthly, they consider the marketing campaign rendered by the bank; some premium goods and promotional campaigns made personally, through media of all kinds like TV, printing materials, radio programs played an important role in influencing them to pick up the card and make use of. Finally, they considered the cost; reasonable fee rates then played an important role in influencing them to pick up the card and make use of.