

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
เครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นางสาวสิริสา เรียรถาวร

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2547

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงศ์วาน ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ยุทธนา ชรรณเจริญ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ รอดจำรัส

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม และศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีสถานภาพโสด อายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้ตู้เอทีเอ็มในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความถูกต้องของเงินที่ได้รับจากการถอนผ่านตู้เอทีเอ็ม รองลงมาคือ เรื่องความรวดเร็วในการทำรายการของเอทีเอ็มและความสะดวกในการทำรายการผ่านเอทีเอ็มตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บัตรกรุงศรีเอทีเอ็ม โดยมีเหตุผลในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเพราะความสะดวก สำหรับผู้แนะนำให้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มนั้นมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร สถานที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มนั้นพบว่าผู้ที่ใช้บริการส่วนมากเห็นว่าตู้เอทีเอ็ม

ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ระยะเวลาให้บริการตู้เอทีเอ็มของผู้บริโภคสูงสุดคือ 2 นาที ช่วงเวลาที่ใช้บริการนั้นลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการแล้วแต่โอกาสโดยส่วนใหญ่จะมาใช้บริการเวลา 10.01-14.00 น. และจะมาใช้บริการช่วงสิ้นเดือน และปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีตู้เอทีเอ็มน้อยเกินไป

การทดสอบสมมุติฐานด้านพฤติกรรมการใช้บริการพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะมีผู้แนะนำโดยมีความแตกต่างเมื่อแยกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ สำหรับระยะเวลาที่รอใช้บริการตู้เอทีเอ็มจะแตกต่างกันเมื่อแยกตามอายุและรายได้ ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ความพึงพอใจในความชัดเจนของตัวอักษรบนจอตู้เอทีเอ็ม พบความแตกต่างกันเมื่อแยกตามอายุและระดับการศึกษา โดยมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพและรายได้ สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการด้านบุคคลที่แนะนำและเวลาที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

Abstract

TE 164051

Thesis Title A Study of Customer Behavior and Satisfaction in Using
ATM of The Bank of Ayudhya Public Company

Student's Name Miss Sirasa Thianthaworn

Degree Sought Master of Business Administration

Academic Year 2004

Advisory Committee

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Wirat Sanguanwongwan | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Yuttana Thamcharoen | |
| 3. Asst. Prof. Pramoch Rodchumras | |

The objectives of this research are to study the customer's satisfaction in using ATM machine service and the customer behavior in using Bank of Ayudhya Public Company ATM cards in Bangkok area. The questionnaires were administrated to respondents who used ATM machine service for collecting the primary data. Percentage value, average value, standard deviation value, t-value, F-value and Chi-square were those statistical method used to analyze its data.

As the result, most of the respondents are 21-30-year single male and normally working in private companies. Their education level is Bachelor's Degree and have 10,001-30,000 bath per month for their income. The level of respondents' satisfaction in using ATM Machine are moderate. They satisfied

its accuracy of money they received from withdrawing via ATM machine and the prompt in ATM processing and its convenience respectively.

The reason why most of the customers used ATM card is their convenience. For the location of ATM machine, The study found that most of the customers used ATM machines which were located near their offices and had maximum waiting time is average 2 minutes in queuing. They were occasionally used ATM machine and the time used was between 10 am-2 pm. Most of them used the ATM services during the last week of a month. However, the study found that inadequate ATM machine was the major problem.

For Hypothesis tests about the customer behavior in using ATM machines. The study found that an advice from the other people they knew was the significant factor leading them to use ATM machine in which there was no different in sex, status, education level. For waiting time in using ATM machines, was varied among age and income.

On the other hand satisfied customers who use ATM machines were not different when classified by age. Satisfaction for clearness of alphabets on ATM's screen were found differently when it was classified by age, education levels, occupation and income. Finally, the performance of officers in their introduction and timing in using ATM machines were related with the satisfaction in using the service.