

T 144077

การศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมในการใช้บัตร ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดปัญหาในการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ดของผู้บริโภค จำแนกตาม อายุ การศึกษา ช่วงวันที่ของเดือน และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาเป็นกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 240 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการ เอทีเอ็มและบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน เนื่องมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีช่วงอายุ การศึกษา และระดับรายได้ที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ร้อยละ 69.00 ปัจจุบันใช้ เป็นผู้ใช้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด ด้วย ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด ของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่มีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการ คือ ปัญหาที่มีสาเหตุมาจากลืมรหัสเอทีเอ็ม และปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ คือ ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงิน เครื่องงดให้บริการบ่อย และรูดซื้อสินค้าแล้วมีการตัดบัญชีช้า สำหรับการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด กับอายุ การศึกษา และช่วงวันที่ของเดือนที่ไปใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05