

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

- ชื่อเรื่อง :** การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ TFB e-cash card
- ผู้จัดทำ :** นางสาววรลักษณ์ เสียมภักดี
- อาจารย์ที่ปรึกษา :** ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
- หลักสูตร :** หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน :** สิงหาคม 2544
- จำนวนหน้า :** 63 หน้า

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ TFB e-cash card มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ที่ให้บริการ TFB e-cash card ของบมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการบัตร TFB e-cash card เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารจัดวางกลยุทธ์ / แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 439 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ TFB e-cash card จำนวน 299 ราย และกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการ TFB e-cash card จำนวน 140 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ตารางแจกแจงความถี่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การไขว้ตาราง และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ TFB e-cash card ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่ากว่า 15,000 บาท ใช้บริการฝาก – ถอนเงินในประเภทบัญชีออมทรัพย์ที่สาขาราชวงศ์

ผู้ใช้บริการเห็นว่าวงเงินที่ธนาคารกำหนดในการถอนเงินต่อวันมีความเพียงพอ การสนใจในการถือบัตร TFB e-cash card ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ใช้บัตรเมื่อไม่มีเงินสด / เงินสดไม่พอเพียง และสถานที่ใช้บัตร TFB e-cash card คือ ธนาคาร / ตู้ ATM

การศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ TFB e-cash card อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับการเป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสด ด้านราคา ให้ความสำคัญกับการไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำบัตรแรกเข้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับการที่ตู้ ATM ของธนาคารมีจำนวนมาก ครอบคลุมพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับพนักงานธนาคารเป็นผู้เสนอให้ และด้านสังคมและวัฒนธรรม ให้ความสำคัญกับการต้องการได้รับความสะดวกสบาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และสังคมและวัฒนธรรม ไม่มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจใช้บริการ TFB e-cash card จำแนกตามอายุ ส่วนปัจจัยด้านราคาที่มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจใช้บริการ TFB e-cash card จำแนกตามอายุ และมีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ใช้บริการ TFB e-cash card เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท เหตุผลสำคัญในการไม่ใช้บัตร TFB e-cash card คือมีบัตร ATM อยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ธนาคารควรมีการออกบัตรให้แก่ผู้ใช้บริการให้รวดเร็วขึ้น มีการลดค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร เพิ่มสถานที่ในการรับบัตร TFB e-cash card ให้มีจำนวนมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของการใช้บริการบัตร TFB e-cash card ให้กับประชาชนได้เข้าใจมากขึ้น