

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารที่มีต่อบัตรเดบิตกรุงศรี  
อิเล็กทรอนิกส์  
ผู้จัดทำ : นางสาวนิลิตา อนันต์กิตติกุล  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา  
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ  
วันที่อนุมัติผลงาน : มกราคม 2545  
จำนวนหน้า : 57 หน้า

การศึกษาวุฒิกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารที่มีต่อบัตรเดบิตกรุงศรี  
อิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวุฒิกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัย  
ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อเป็น  
แนวทางสำหรับธนาคารใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้  
ในการศึกษา ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ทั้ง  
8 สาขา ในเขต อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 363 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความ  
แปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 25-34 ปี การ  
ศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

การศึกษาวุฒิกรรมผู้ให้บริการพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน ไม่  
เห็นด้วยกับการขึ้นค่าธรรมเนียมรายปี และถือบัตรเดบิตของธนาคารอื่นด้วย สื่อโฆษณาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ของธนาคาร และเอกสาร แผ่นพับของธนาคาร

การศึกษานโยบายทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์  
ระดับมาก ได้แก่ ด้านพนักงานให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความสุภาพในการให้  
บริการของพนักงาน อธิบายของพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านผลิต  
ภัณฑ์ ให้ความสำคัญกับความสามารถในการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งในและต่าง  
ประเทศ ความสะดวกปลอดภัยโดยไม่ต้องเดินทางมาธนาคารด้วยตนเอง และเป็นบัตรของ  
ธนาคารที่มีชื่อเสียง ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับการมีของกำนัลให้เมื่อทำบัตรใหม่  
มีโปรโมชั่นชิงรางวัลจากใบบันทึกรายการ และสามารถนำใบบันทึกรายการไปใช้เป็นส่วนลดได้  
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญกับการมีตู้ ATM ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง

ยกเว้นแต่เพียงด้านราคาที่ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีมีความเหมาะสม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่ามีความสำคัญระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย การใช้บัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสดหรือบัตรเอทีเอ็มธรรมดา ปลอดภัยและสามารถเปลี่ยนแปลงรหัสหรือกำหนดวงเงินการใช้งานได้ด้วยตนเอง สามารถใช้ประโยชน์จากบัตรได้ตามที่โฆษณาไว้จริง มีความถูกต้องแม่นยำในการหักบัญชีเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการบัตรเดบิตใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ มีร้านค้าชั้นนำเข้าร่วมการให้บริการมากมาย มีระบบ online ที่มีประสิทธิภาพ ไม่เสียบ่อย และ ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีน้ำใจ มีความน่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ บริการด้วยความสม่ำเสมอ ไม่แบ่งแยกระดับลูกค้า และให้ข้อมูลตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ. ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ไม่มีความแตกต่างกันตามอายุของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ควรให้มีตู้ ATM มากขึ้น ตามห้างสรรพสินค้าและควรเพิ่มร้านค้าเข้าร่วมบริการให้มากขึ้น มีการโปรโมชันชิงรางวัลหรือให้ส่วนลดอย่างสม่ำเสมอ และควรหาข้อเสนอพิเศษที่ไม่เหมือนคู่แข่ง เพื่อสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่า พร้อมทั้งต้องปรับปรุงการให้บริการของพนักงานให้ดีขึ้น ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พยายามทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้นและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการให้แก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น