

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงไทย สาขานนมหาจักรพรรดิ
ชื่อ	นางสาววิริญญา เทียนประทีป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ้า
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบในการใช้บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ รวมถึงเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเครื่องบริการอัตโนมัติ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 377 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่า Independent t-test ,One – Way ANOVA และค่าไคสแควร์ Chi-Square ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ผล จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขานนมหาจักรพรรดิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ลูกค้าใช้บริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการประมาณเดือนละ 1-2 ครั้ง เหตุผลหลักที่ใช้บริการคือ โกงบ้าน/โกงที่ทำงาน ลูกค้าส่วนใหญ่เคยใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ บริเวณหน้าสาขานนมหาจักรพรรดิ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ คือ ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาธนาคาร สามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้ มีอัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าหน้าเคาน์เตอร์ เครื่องให้บริการมีมาตรฐานสากลและทำการอัปเดตเมื่อครบห้าปี รวมทั้งสถานที่ตั้งเครื่องบริการอัตโนมัติมีความสะดวกเนื่องจากโกงบ้าน/โกงที่ทำงาน ทางด้านอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่ลูกค้าพบอุปสรรคที่เกิดจาก เครื่องบริการอัตโนมัติค้างให้บริการบ่อยครั้ง รองลงมาคือข้อจำกัดของจำนวนเงินในการฝาก-ถอน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ และพฤติกรรมที่การบริการของธนาคาร รวมถึงระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคาร

Independent Study Title	Factor Affecting the Usage of Automatic Financial Service Machine of Krung Thai Bank Mahachakapad Road Branch
Name	Miss Viranya Tienprateep
Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am
Major	Information System
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

Objectives of this research are to study key factors influencing the usage of automatic financial service machine and to explore problems and obstacles customers encounter while doing banking transaction via the machine, as well as to give a recommendation for quality improvement in using automatic financial service machine. Data collection in this survey is questionnaire with the sample size of 377 samples. Key statistical analyses are percentage, mean, and standard deviation. In regards to testing the hypothesis, Independent t-test, One-way ANOVA, and Chi-Square test are deployed at a significance level of 0.05. Main statistical program for the analysis is SPSS for Windows. Regarding the survey findings, customers, who use banking services at Krung Thai Bank, Mahachakapad Road Branch, mostly are female with the age ranged from 21 to 30 years holding a Bachelor degree. Furthermore, they are mainly governmental officers or state enterprise having salary amounted of 10,000 – 30,000 Baht per month. Most customers perform account deposit and withdrawal. Frequency of service usage is approximately 1 – 2 times per month. Main reason of using the service is location as nearby customers' houses or offices. Most customers are accustomed with using automatic service machine located at Mahachakapad Road Branch. Factor affecting the usage of automatic financial service machine are the convenience to do banking services without going to the bank branch, easiness to examine outstanding amount in the account; lower service fee compared to that of using service via a counter, machine quality achieved the international standard, and seizing the card when mistakenly pressing wrong code, along with location of the machine that is nearby customers' houses or offices. On the other hand, obstacles adversely affecting the usage of automatic financial service machine are that machines are frequently out of service and limited amount of money to deposit or withdraw. The result of hypothesis testing shows that difference on gender, occupation, income levels could have an impact on the usage of automatic financial service machine and customers' behavior in performing banking services. Moreover, education level is also affecting customers' behavior in performing banking services.