

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. กรณีศึกษา
: พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

โดย

นายจำเนียร พัฒนพิบูลย์

มกราคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม กรณีศึกษา : พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ เอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 2) ศึกษาลักษณะการใช้เอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 3) ศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้ข้อมูลจำนวน 400 ชุด โดยการสอบถามพนักงานและลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ช่วงเดือนกรกฎาคม 2543 - สิงหาคม 2543 และนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพการสมรส เป็นโสด ร้อยละ 56.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 39.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง, ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร,ทำบัตรได้รวดเร็วรับบัตรได้ทันที, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีมาก และยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,รายปี

ผู้ตอบแบบสอบถามถือบัตรเอทีเอ็ม 1 บัตร และ 2 บัตร มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 41.9 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม.มากที่สุด คือ ร้อยละ 44.5 บัตร เอทีเอ็ม.ชนิด ธรรมดา (บัตรเงิน) มีผู้ใช้มากที่สุด ร้อยละ 69.5 ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุดได้แก่ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 60.5 เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการธนาคาร ได้แก่การรับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ผู้ใช้บริการรับรู้ค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างสาขา คิดเป็นร้อยละ 97.0 และเคยใช้บัตรเอทีเอ็ม.ผ่านธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 87.0เหตุผลที่สำคัญมากที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.นั้น เหตุผลในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.4

เครื่องเอทีเอ็ม.ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ บริการบ่อยที่สุด ได้แก่เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 55.2 จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม.แต่ละครั้งนั้น ส่วนใหญ่ จะถอนครั้งละ 5,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.3 จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ในแต่ละเดือน พบว่า ส่วนใหญ่จะถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.เดือนละ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.5 ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.มากที่สุดได้แก่ ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 69.7 ช่วงเวลาที่ถอนเงิน ถอนเงินเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อนี้ ทั้งหมดใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ถอนเงินทุกคน และผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้วส่วนใหญ่เคยบอกรหัสเอทีเอ็ม.ให้แก่สามี - ภรรยา ร้อยละ 77.7

ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหากระดาษสลิปแจ้งยอดหมด มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.ได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.8

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

FACTORS AFFECTING NEEDS OF ATM. SERVICES: A CASE STUDY OF
EMPLOYEES IN NORTHERN REGION INDUSTRIAL ESTATE

By

CHAMNIAN PHATTANAPIBOON

JANUARY 2001

Chairman: Assistant Professor Bancha Traiwiththayakhun
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to study: 1) factors affecting need of using ATM. service of employee in the Northern Region Industrial Estate; 2) ATM services used by employee in the Northern Region Industrial Estate and 3) problem of using ATM. service of employees in the Northern Region Industrial Estate. The data were collected from employee in the Northern Region Industrial Estate by questionnaires during July – August 2000 and analyzed by SPSS/PC⁺ program

Most of respondents were female (79.5%), age between 21-25 (36.0%), single (56.0%) and average revenue greater than 10,000 Baht (39.5%). The most important factors for using ATM. service were 24 hours service, salary transfer, instant card service, large number of ATM. and annual free exemption.

A number of respondents holding 1 and 2 ATM cards were equal (41.9%). The most card held was from Bangkok Bank's (44.5%) while the standard ATM card was the most popular card (69.5%). The most frequent used bank was the Bangkok Bank (60.5%) and the most important reason for use was salary transferring through the bank (92.2%). Most of the respondents were aware of service charge from inter-bank transaction (97.0%) and about 87 percentage of the respondents had used inter-banking transfer services. Convenience was the most reason for using ATM. (37.4%)

The respondent chose to use Bangkok Bank ATM. the most (55.2%) while withdrawal amount was greater than 5,000 baht (58.3%). Most of the respondent withdrew 1-3 times a month (74.5%) while the peak activity was found in early or end of month (69.7%). Most of respondents told the pin code to their spouse (77.7%)

The most frequent problem found was no account slip for transaction (83.5%) while they viewed that the most important problem was inadequate ATM. (16.8%)