

ชื่อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้วิจัย	นายศุภชัย ช้วนกุล
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
สถานที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย ผลพุกภัยไพร

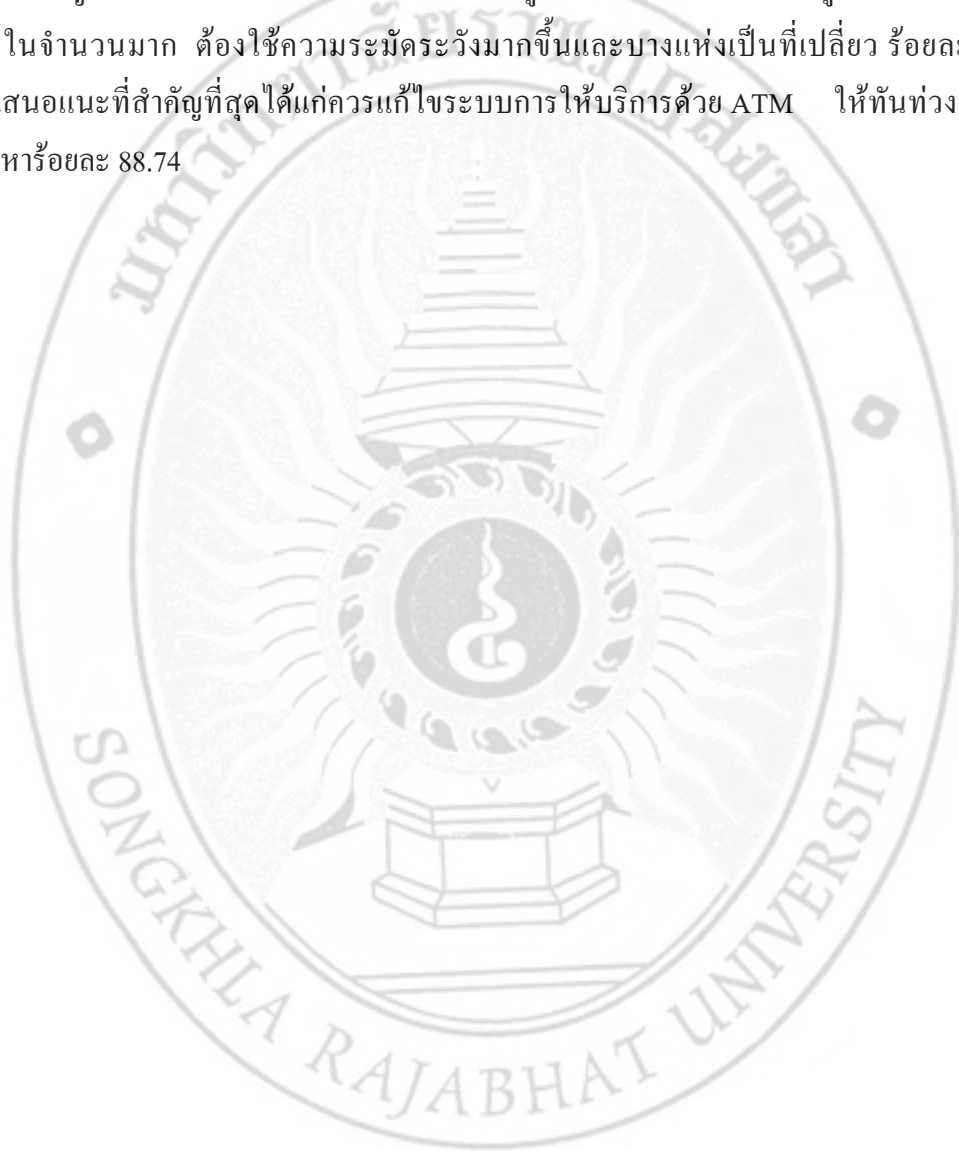
บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานของระบบการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดย การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้ ธนาคารกรุงเทพ สาขาหาดใหญ่ใน, ธนาคารไทยพาณิชย์สาขามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์, ธนาคารกสิกรไทยสาขาหาดใหญ่ จำนวน 151 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเงินด่วนด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสแล้ว ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและห้างร้าน อายุเฉลี่ย 33.64 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 13,977.7 บาท/เดือน และมีรายจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 9,563.3 บาท/เดือน และพบว่าผู้ให้บริการไม่เคยผ่านการอบรมเรื่อง ATM และมีจำนวนครั้งในการใช้บริการด้วยระบบ ATM เฉลี่ย 2.91 ครั้งต่อเดือน ประเภทการใช้ ATM ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการใช้บริการประเภทถอนเงิน สถานที่การใช้บริการด้วย ATM ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ ATM ใช้บริการในร้านค้าสะดวกซื้อ ผู้ใช้บริการมีความรู้การใช้บริการ ATM ในปัจจุบันระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้านการเงินด้วย ATM พบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็ว ด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านความพร้อม ของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ และด้านความพร้อมของขั้นตอนการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์มาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

(2)

กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และการได้รับคำแนะนำ โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้สำหรับปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งไม่ปลอดภัยสำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า สถานที่ที่ตั้งตู้ ATM ไม่ปลอดภัยทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องเบิกถอนเงินในจำนวนมาก ต้องใช้ความระมัดระวังมากขึ้นและบางแห่งเป็นที่เปลี่ยว ร้อยละ 88.74 และข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุดได้แก่ควรแก้ไขระบบการให้บริการด้วย ATM ให้ทันท่วงทีเมื่อเครื่องมีปัญหา ร้อยละ 88.74



Thesis title	A Study of the Clients' Satisfaction with the ATM's of Commercial Banks in Hatyai District, Songkhla Province.
Researcher	Mr. Supachai Chuaynukoon
Degree	Master of Arts in Development Strategy
Advisory Chair	Associate Professor Dr. Buncha Somboonsook
Advisory Committee	Assistant Professor Dr. Pissamai Polprukprai

ABSTRACT

This research, a quantitative one, had the following as its objectives: to study the state of the use of the financial service by ATM's, to study the levels of the clients' satisfaction as well as the clients' satisfaction with the operation of the ATM service by commercial banks in Hatyai District, Songkhla Province. The research instrument was a questionnaire administered to a sample of 151 clients of the ATM service offered by the following commercial banks in Hatyai District, Songkhla Province: Bangkok Bank, Hatyai Branch, Thai Commercial Bank, Prince of Songkhla University Branch, and Thai Agricultural Bank, Hatyai Branch.

The findings of the study were as follows. Most of the clients were male and married, worked as employees of private or business enterprises, were 33.64 years old on the average, finished bachelor's degree education, earned an average of 13,977.7 baht per month and spent 9,563.3 baht per month on the average. The clients had never undergone training in the use of the ATM service, and made use of the service 2.91 times per month on the average. The type of the ATM service used by most clients was withdrawal. The ATM service most used by the clients was located in a convenience store. The clients had the knowledge of how to use the ATM service. The levels of the clients' satisfaction with the service were found to be the following. At a high level were the aspects of accuracy and speed, readiness of location as well as supplies and equipment, readiness of the technological system available, and readiness of the steps of the service and public relations. Regarding the factors relating to the satisfaction with the said service, these were age, educational

(4)

level, knowledge and understanding, and availability of instructions, with statistically significant relations at the 0.05 level, thus confirming the hypothesis. The most outstanding problem was the lack of safety at ATM locations. The problems and suggestions raised were the following. ATM locations were not safe, causing a large number of users of withdrawal service to take extra precaution, with some locations being in deserted areas, rated at 88.74 per cent. The most outstanding suggestion was that the ATM service system be speedily put right when a machine breaks down, rated at 88.74 per cent.

