

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคแรกของ ATM เมื่อหลายสิบปีที่แล้ว เป็นเพียงอุปกรณ์อย่างหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้สำหรับการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคารในการถอนเงินระบบ ATM (Asynchronous Transfer Mode) หรือระบบถอนเงิน หรือฝากเงินของธนาคารโดยอัตโนมัติ เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกอย่างมากให้แก่ผู้ใช้บริการธนาคาร และเป็นตัวอย่างเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่ได้รับการนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ พ.ศ.2520 เป็นปีที่มีการใช้เอทีเอ็มเครื่องแรกของโลก ธนาคารซีทีบีเอแบงค์ในเมืองนิวยอร์ก เริ่มให้บริการฝากและถอนเงินโดยอัตโนมัติแก่ ลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการได้ ภาพของการนำเอาเทคโนโลยีเอทีเอ็มเข้ามาใช้ก่อนเป็นรายแรกและสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจเหนือคู่แข่งเกิดขึ้นแล้วซ้ำอีกในเมืองใหญ่ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นซินดีย์ โตเกียว ปารีส และรวมทั้งกรุงเทพฯด้วย กล่าวคือ ธนาคารในเมืองเหล่านั้นที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเอทีเอ็มได้ก่อนและให้บริการที่เหนือกว่า ก็สามารถชิงส่วนแบ่งการตลาดได้สูงมากเหนือคู่แข่ง เนื่องจากได้ใช้ระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันในแง่การปรับปรุงการบริการแก่ลูกค้า เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์แบบเชื่อมตรงมาบริการการใช้ ATM จนประสบความสำเร็จได้

ในอดีตเมื่อก้าวถึงการทำธุรกรรมกับธนาคาร เรามักจะนึกถึงการเดินทางไปยังธนาคารที่ตัวเองได้เปิดบัญชีไว้ เพื่อทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ในการฝากเงิน- ถอนเงิน ซึ่งในการทำรายการแต่ละรายการจะต้องมีการทำตามขั้นตอนของธนาคาร นับตั้งแต่การยื่นบัตรชื่อในใบถอนเงินกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในการถอนเงิน- ฝากเงินซึ่งใช้เวลาค่อนข้างนาน แต่ในปัจจุบันการทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ได้มีการแข่งขันกันหลาย ๆ ด้านนับตั้งแต่การแข่งขันด้านการให้บริการ จนถึง การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ด้วยวิธีการให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ควบคู่ไปกับการให้บริการที่ฉับไวและมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงนับเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic banking) มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ จากการใช้ลูกค้าต้องติดต่อกับพนักงานโดยตรงก็เปลี่ยนเป็นการติดต่อผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ หรือที่เรียกกันว่า ATM (Asynchronous Transfer Mode) โดยมีสื่อที่จะติดต่อกับ ATM คือ บัตรถอนเงินอัตโนมัติ หรือบัตรเดบิต การเข้าสู่ยุคคอมพิวเตอร์นี้ แม้จะทำให้ลูกค้ามีความ

สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการแต่ก็อาจก่อปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาจากการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการปัญหาจากการส่งข้อมูลระหว่างศูนย์ข้อมูลและ ATM ที่เชื่อมโยงกัน และปัญหาผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ ATM รวมทั้งปัญหาในการถูกฉ้อโกงจากผู้ให้บริการด้วยกันอีกด้วย ซึ่งเทคโนโลยีการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์เป็นหน่วยบริการที่มีบทบาทมากที่สุดในการให้บริการด้านการเงินที่ทันสมัย ทั้ง 1) ถอนเงิน 2) สอบถามยอดหนี้ค้าง 3) โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตรเดียวกัน 4) โอนเงินระหว่างธนาคาร (ORFT) 5) โอนชำระหนี้เงินกู้ผ่านบัตร 6) โอนชำระหนี้เงินกู้บุคคลอื่น ฯลฯ แต่ปัจจุบันการให้บริการของ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ก็ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเนื่องจากมีปัญหาในหลาย ๆ ด้านที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ATM ให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานมากที่สุดซึ่งระบบการให้บริการ ATM ยังมีปัญหาในหลาย ๆ ด้านดังนี้ 1) ATM เปิดให้บริการยังไม่ครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง (วันหยุด) 2) การให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติบางธนาคารยังมีข้อจำกัด 3) ฟังก์ชันในการให้บริการยังครอบคลุมการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่หลากหลาย และ 4) ยังไม่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งปัญหาที่ได้กล่าวมา ทั้ง 3 – 4 ด้านนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ที่กำลังเป็นที่สนใจของนักธุรกิจและบุคคลทั่วไปที่ต้องการความสะดวกในเรื่องของการบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและเป็นบริการที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากและในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ATM ให้ทันสมัยและครอบคลุมระบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเพื่อให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะธุรกิจทางการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์นับเป็นสถาบันการเงินสำคัญของประเทศที่เป็นสื่อกลางในการระดมเงินออมจากประชาชนและธุรกิจที่มีเงินเหลือแล้วนำมาจัดสรรให้แก่ผู้ต้องการเงินทุนตามศักยภาพการเติบโตของธุรกิจและตอบสนองนโยบาย รัฐบาลเพื่อสนับสนุนภาคการผลิตต่าง ๆ ให้มีเงินทุนเพียงพอต่อการขยายการลงทุนต่อไป ซึ่งมีผลทำให้เศรษฐกิจของประเทศได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น เป็นลำดับ นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารกรุงเทพ , ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยังเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของรัฐในการควบคุมปริมาณเงินของประเทศให้อยู่ในระดับเหมาะสม อันก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินและส่งผลให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาธนาคารกรุงเทพสาขาหาดใหญ่ ในธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ธนาคารกสิกรไทยสาขาหาดใหญ่

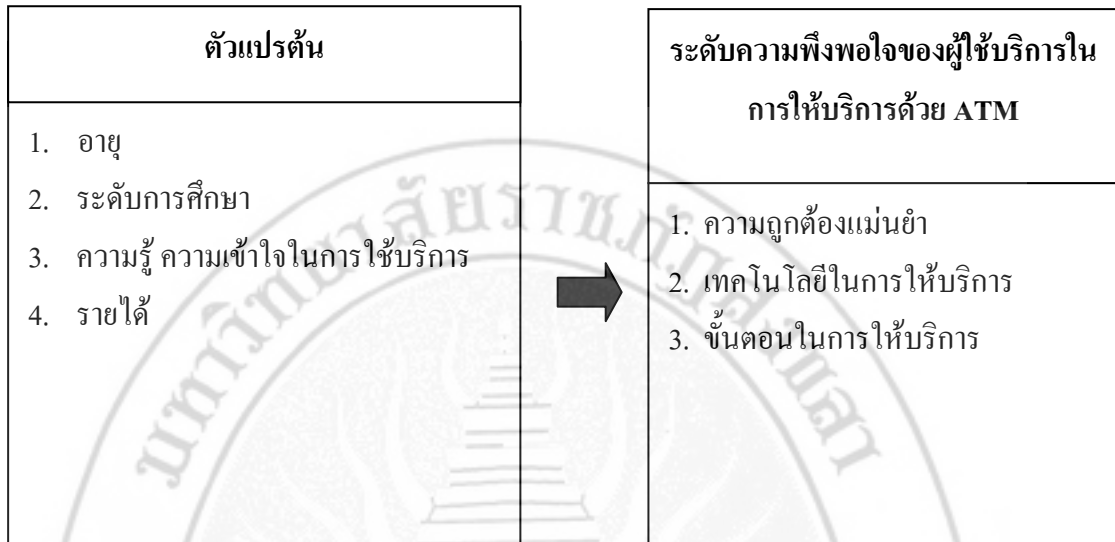
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการรับบริการของเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการดำเนินงานของระบบการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. ศึกษาปัญหาและเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ในปัจจุบันของผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในหัวข้อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ATM ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา สาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุง ATM โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านการเงินด้วย ATM ของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพสาขาลาดใหญ่ใน, ธนาคารไทยพาณิชย์สาขามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ธนาคารกสิกรไทยสาขาลาดใหญ่ จำนวน 151 คน (จากข้อมูลสถิติประมาณการณ์ในปี 2549 ในช่วง 12 เดือน) โดยระยะเวลาศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2550- มีนาคม 2551

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนด ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ไว้ดังนี้

1. อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานการให้บริการด้วย ATM ในประเด็นความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยีในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานการให้บริการด้วย ATM ในประเด็นความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยีในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ
3. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ บริการด้วย ATM มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินการให้บริการด้วย ATM ในประเด็นความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยีในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ
4. รายได้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการดำเนินการให้บริการด้วย ATM ในประเด็นเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้และขั้นตอนในการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสภาพการให้บริการ ในการให้บริการด้านการเงิน ATM ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ
2. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและการวางยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม ในการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำผลการศึกษามาส่งเสริมและขยายผลสู่สถาบันการเงินอื่น ๆ ในการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

บริการเงินด่วนอัตโนมัติ เอทีเอ็ม (Asynchronous Transfer Mode) หมายถึง เครื่องอัตโนมัติที่สามารถทำรายการถอนเงิน โอนเงิน หรือฝากเงินของธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการ **บัตรถอนเงินอัตโนมัติ (บัตร ATM)** มีลักษณะเป็นบัตรพลาสติกมีแถบแม่เหล็กอยู่ด้านหลัง ซึ่งเมื่อนำบัตรนี้มาใช้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ก็จะตัดบัญชีเจ้าของบัตรเอทีเอ็มคือ มีสภาพทางบัญชีเป็นเดบิต (ด้านถอนเงิน)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการธนาคารพาณิชย์และมีความหมายรวมถึงสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการ **การให้บริการ** หมายถึง การบริการทางธุรกรรมด้านการเงิน ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น การฝาก ถอน ชำระหนี้ โอนเงิน ฯลฯ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกเชิงตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นในที่นี้ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป การให้บริการ สถานที่ให้บริการ เทคโนโลยีการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ขั้นตอนการให้บริการรวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ