

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	: การใช้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	: นายวิรัตน์ กำไร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	: สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	: รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ รองศาสตราจารย์อุเทน บุญโญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง "การให้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการเอทีเอ็ม และปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี 400 คน เฉพาะผู้ใช้บัตรเอทีเอ็ม โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งนักศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวนเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ขึ้นไป รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มเพียง 1 บัตรเป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดธรรมดา นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์บ่อยที่สุดเนื่องจาก บัตรเอทีเอ็มสามารถใช้เป็นประจำตัวนักศึกษาได้ด้วย

ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เป็นเหตุผลสำคัญที่สุดที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มแทนการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ รองลงมาคือสามารถใช้บริการนอกเวลาทำการ นักศึกษาใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์บริเวณสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่บ่อยที่สุด และนิยมใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มประมาณเดือนละ 4-6 ครั้ง และมักใช้บริการจากตู้เอทีเอ็ม ในช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน ช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น. โดยถอนเงินครั้งละ 100-500 บาท บริการที่นักศึกษานิยมใช้คือ บริการถอนเงิน นอกจากนี้พบว่านักศึกษาใช้บัตรเอทีเอ็มชำระค่าลงทะเบียน และ เคยมอบบัตรเอทีเอ็มและบัตรรหัสเอทีเอ็มแก่บุคคลในครอบครัว

นักศึกษาแต่ละระดับรายได้ใช้บริการเอทีเอ็ม แตกต่างกันได้แก่ ด้านจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ ที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มที่นักศึกษาใช้บริการ จำนวนเงินที่ถอนจากตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ของการใช้บริการและช่วงเวลาที่นิยมใช้ ส่วนการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ธนาคารที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญในการใช้บริการเอทีเอ็ม ช่วงเวลาในแต่ละวันที่นิยมใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้จากตู้เอทีเอ็ม

ส่วนนักศึกษาแต่ละชั้นปี ใช้บริการเอทีเอ็ม แตกต่างกันได้แก่ ที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มที่นักศึกษาใช้บริการ จำนวนเงินที่ถอนจากตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง และช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ ส่วนการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ ธนาคารที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยที่สุด ความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาในแต่ละวันที่นิยมใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้จากตู้เอทีเอ็ม

สำหรับปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษาที่พบมากที่สุด และปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ตู้เอทีเอ็มปิดบริการบ่อย รองลงมาได้แก่ มีผู้มาใช้บริการมากทำให้ต้องเสียเวลาคอยนาน นอกจากนั้นนักศึกษายังพบปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม เช่นกระดาศสลิปี่แจ๊งยอดหมด จำนวนตู้เอทีเอ็มมีไม่พอกับความต้องการใช้ ค่าธรรมเนียมในการใช้ต่างธนาคารแพง เงินในตู้เอทีเอ็มหมดในขณะที่รอคิว ใช้เวลาในการทำบัตรนาน เป็นต้น

Independent Study : The Using of ATM Services of Chiang Mai
University Students

Author : Mr. Virat Kamrai

M.B.A. : Business Administration

Examining Committee : Assoc. Prof. Krisana Ratanapruck Chairman
: Assoc. Prof. Uthen Panyo Member
: Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew Member

ABSTRACT

The purposes of the independent study on "The Using of ATM Services of Chiang Mai University Students" were to study the using of ATM services and the problems students encountered using ATM services. A sample of 400 undergraduate students who used ATM card was selected and divided equally by means of stratified random sampling into 4 groups: first; second; third; and fourth year and over. Questionnaires were used for data collection. The data was analysed using the SPSS/PC⁺ statistical program to generate frequency tables, percentages and chi-square test.

The result from the study found that most of the students were using a single regular card. ATM cards from Siam Commercial Bank (SCB) were the most frequently used because students could get a combination ATM/student identification card.

The most important reason for using an ATM card instead of tellers services was the quicker transaction time. The availability of services during the non-office hours was also a factor. The ATM machine of SCB at the Chiang Mai University sub-branch was the most used. The Students used ATM card 4-6 times a month usually at the beginning or the end of the month. The hours of most frequent use were 6.01 pm - 8.00 pm. The service used most was cash withdrawal.

The amount of cash withdrawn each time ranged from 100 - 500 bath. Students also used ATM card for registration payment. Many allowed their family members to use their cards.

Statistical analysis showed significant differences between students stratified by income levels in terms of number of cards; location of ATM machines used; the amount of withdrawal as well as the frequency and occasion of use. However there was no difference in the choice of banks; time of day; type of services; or reason for preferring to use ATM cards.

Further stratification by class also showed differences in location of machines used; amount of withdrawal as well as the occasion of use. However there was no difference in the number of cards; the choice of banks or the frequency; time of day and type of services used.

The problem most frequently encountered and important problems causing the greatest dissatisfaction were the closing of ATM machine and long queues. Other problems mentioned include running out of transaction slips; not enough machines; high fees for using those from other banks; running out of cash while queing and the long time for processing new ATM cards.