



บทที่ 1

บทนำ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย ขยายสาขาค่อนข้างรวดเร็ว ขณะที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ที่ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพิ่มขึ้นน้อยมากในช่วงระยะเวลาเดียวกัน ทั้งนี้เพราะไม่มีใครใบอนุญาตให้เปิดสาขาเพิ่มขึ้น แต่ในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา การขอเปิดสาขาใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทยก็ทำได้ลำบากขึ้น โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและเขตอำเภอเมือง เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ต้องการให้สาขาของธนาคารพาณิชย์มากระจุกตัวในเขตเมือง แต่ต้องการให้ไปเปิดสาขาในชนบทที่ยังไม่มีสาขาของธนาคารพาณิชย์ตั้งอยู่มากกว่า จึงมีเงื่อนไขการขอพันธบัตรจำนวน 10-25 ล้านบาท¹ โดยขึ้นอยู่กับขนาดของอำเภอที่ขอเปิดสาขา และยังมีข้อกำหนดให้ปล่อยสินเชื่อแก่บุคคลในท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของยอดเงินฝากที่รวมได้ในท้องถิ่นนั้น จากข้อจำกัดในการเปิดสาขาดังกล่าวประกอบกับการเปลี่ยนแปลงจากยุคธนาคารกระดาษ (Paper Banking) ซึ่งต้องใช้เอกสารจำนวนมากในการบันทึกรวบรวมข้อมูล การทำสัญญาและงานด้านอื่น ๆ มาสู่ยุคธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) ที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการตลาดจากเดิมที่เคยเน้นแต่การขยายสาขาเป็นหลักมาเป็นการเสนอบริการใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าพร้อมกับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ มากขึ้น

เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) เป็นเครื่องมือด้านอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่อย่างหนึ่งที่ปัจจุบันทางวงการธนาคารให้ความสนใจกันมากที่สุด จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพราะว่าเป็นการธุรกิจธนาคารปัจจุบันซึ่งต่างก็แข่งขันในด้านการให้บริการที่ดีหรือเหนือกว่า จึงจำเป็นต้องเสนอบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงเป็นเหตุผลเบื้องต้นที่ผู้เขียนได้เลือกทำการศึกษาถึงความคิดเห็น

¹"ATM : ก้าวกระโดดของธนาคารพาณิชย์," สรุปข่าวธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด 15 (ตุลาคม 2527), หน้า 15.

ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ที่เสนอบริการใหม่นี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องทุนทรัพย์ กำลังคน รวมทั้งเวลาที่จะใช้ศึกษา ทำให้ผู้เขียนไม่สามารถศึกษาได้อย่างกว้างขวางและสมบูรณ์เต็มที่ จึงต้องจำกัดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ทำการสำรวจความคิดเห็นเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลที่ปรากฏในการวิจัยจะเป็นข้อมูลในช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2528

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

1. เหตุผลสำคัญที่สุดในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความสะดวก
2. ผู้ใช้บริการจะฝาก ถอน หรือโอนเงินบ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อนมีบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

วิธีการศึกษา

ชนิดและแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษานี้ ผู้เขียนแบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรงซึ่งแยกวิธีการเก็บได้เป็น

ก. การสัมภาษณ์ (Interview)

ข. การสังเกตการณ์ (Observation)

ก. การสัมภาษณ์ การศึกษาที่ผู้เขียนใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) เป็นหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์ซึ่งมีแนวคำถามสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือดำเนินการสัมภาษณ์ แบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์ ผู้เขียนได้สร้างขึ้นมา โดยศึกษาจากตำราการวิจัยตลาด หนังสือ บทความและวารสารต่าง ๆ พร้อมกับขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม และเมื่อทำการร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เขียนได้นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อน (Pre - test) กับผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารต่าง ๆ เพื่อต้องการความคิดเห็นและทดสอบความเข้าใจในคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถาม เพื่อนำมาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และทดสอบจนแน่ใจว่าเป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบสามารถเข้าใจได้ แล้วจึงนำไปเป็นแบบสอบถามถาวรที่จะใช้ต่อไป

ขั้นต่อไปผู้เขียนจึงได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่สัมภาษณ์จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อชี้แจงให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นได้เข้าใจถึงหน้าที่ต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติในสนาม โดยชี้แจงให้ทราบถึงรายละเอียดของงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทราบถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจและเต็มใจเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามอย่างเต็มที่ ทำให้การสัมภาษณ์นี้ได้รับผลดียิ่งขึ้น ซึ่งในการนี้ผู้เขียนได้เน้นให้เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ได้ทราบถึงเทคนิคต่าง ๆ ของการสัมภาษณ์โดยเน้นการใช้มารยาท และการสร้างบรรยากาศในขณะที่สัมภาษณ์ ให้เกิดความเป็นกันเองมากที่สุด การใช้ศิลปะจูงใจให้ผู้ให้สัมภาษณ์เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือด้วยเป็นอย่างดี ตลอดจนอบรมให้ทราบถึงเทคนิคในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากผู้ให้สัมภาษณ์ การซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อให้เกิดความกระจ่างมากที่สุด และมั่นใจว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงที่สุด และเพื่อป้องกันอคติต่าง ๆ อันเกิดจากเจ้าหน้าที่สัมภาษณ์

ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

- 1) กำหนดคำตอบไว้เรียบร้อยและคำตอบที่กำหนดไว้นี้เป็นคำตอบที่แน่นอน 2 คำตอบ (Dichotomous)
- 2) กำหนดคำตอบไว้เรียบร้อยและคำตอบที่กำหนดไว้นั้น มีมากกว่า 2 คำตอบ (Multiple choices) ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
- 3) แบบเลือกได้หลายคำตอบ (Check list) คำถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายๆ คำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
- 4) แบบให้จัดลำดับ (Ranking) มีคำตอบให้หลาย ๆ คำตอบ แต่ผู้ตอบจะต้องจัดลำดับความสำคัญ เหตุผลอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 อันดับที่ 3 เป็นต้น
- 5) แบบตอบโดยเสรี (Free response) เป็นคำถามที่ไม่มีกำหนดคำตอบไว้ แต่ให้ตอบโดยอิสระหรือเรียกว่าปลายเปิด (Open ended) คำถามลักษณะนี้จะให้ผู้ตอบตอบคำถามตามความคิดเห็นของตน โดยจะเว้นที่ว่างไว้ให้ตอบ

ข. การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว อาจจะได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้เขียนยังได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์เข้าช่วยด้วยอีกวิธีหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อใช้เป็นหลักฐานเพิ่มเติมที่จะสนับสนุนหรือขัดแย้งคำบอกกล่าวจากการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีได้เก็บจากแหล่งกำเนิดโดยตรง แต่เป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งอื่นที่เก็บข้อมูลไปก่อนแล้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้โดยการศึกษา ค้นคว้า จากหนังสือ เอกสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้จากธนาคารพาณิชย์และห้องสมุดทั่วไป เพื่อให้ผลของการศึกษาในครั้งนี้ได้รับประโยชน์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ประชากรและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้เขียนไม่สามารถจะเก็บข้อมูลที่สนใจศึกษานี้ได้ทั้งหมด ที่เรียกว่าประชากร (Population) จึงต้องศึกษาแต่เพียงบางส่วน ซึ่งเรียกว่าตัวอย่าง (Sample) วิธีการเลือกตัวอย่างในการศึกษานี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบยึดเอาความสะดวก

สบาย (Convenience Sampling)¹ โดยการเลือกตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ณ สถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ตามจุดที่ตั้งต่าง ๆ ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด โดยแบ่ง ออกเป็นเขตต่าง ๆ ดังนี้คือ เขตพญาไท ปทุมวัน บางรัก สัมพันธวงศ์ ป้อมปราบศัตรูพ่าย ห้วยขวาง คูสิต บางเขน บางกะปิ พระโขนง คลองเตย และธนบุรี

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนได้ใช้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ซึ่งประมาณได้จาก จำนวนประชากรทั้งหมดไม่เกิน 550,000 ประชากร โดยใช้ความแม่นยำหรืออันตรภาคความ เชื่อมั่น 95% ซึ่งแบ่งออกเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด จำนวน 220 ตัวอย่าง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำนวน 114 ตัวอย่าง และธนาคารกสิกรไทย จำกัด จำนวน 66 ตัวอย่าง โดย แบ่งจำนวนตัวอย่างตามเขตต่าง ๆ ดังนี้คือ พญาไท จำนวน 50 ตัวอย่าง ปทุมวัน จำนวน 40 ตัวอย่าง บางรัก จำนวน 45 ตัวอย่าง สัมพันธวงศ์ จำนวน 40 ตัวอย่าง ป้อมปราบศัตรูพ่าย จำนวน 40 ตัวอย่าง ห้วยขวาง จำนวน 20 ตัวอย่าง คูสิต จำนวน 20 ตัวอย่าง บางเขน จำนวน 25 ตัวอย่าง บางกะปิ จำนวน 30 ตัวอย่าง พระโขนง จำนวน 30 ตัวอย่าง คลองเตย จำนวน 25 ตัวอย่าง และธนบุรี จำนวน 35 ตัวอย่าง

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลของการศึกษานี้มีจำนวนมาก ผู้เขียนจึงได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Packaged Program) SPSS-- X ซึ่งในการนี้ผู้เขียนได้ใช้คอมพิวเตอร์ที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้เขียนได้ใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square test) และการทดสอบแซด (z - test)

ในราตรี ไวนิชกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ, พิมพ์ครั้งที่ 1. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525), หน้า 97.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษานี้

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย