

## บทคัดย่อ

T145423

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคติในการใช้บัตรเครดิตเอเอ็มของผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือเพื่อศึกษาถึงทักษะคติและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิตเอเอ็มของผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการใช้บัตรเครดิตเอเอ็มในการการันตีเงินเดือนแก่เจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต้องการให้ธนาคารติดตั้งตู้เอทีเอ็มกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ให้มากที่สุด ส่วนบัตรเครดิตเอเอ็มมีหลายประเภทให้เลือกจึงเป็นความเหมาะสมมากสำหรับพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมที่มีคนหลากหลาย และพอใจในหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษาเหมาะสมสำหรับคนต่างชาติที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม จึงทำให้สะดวกแก่การเลือกใช้บริการ สำหรับการโอนเงินระหว่างบัญชีไปบุคคลที่สามโดยผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้รับความสะดวกมาก ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปโอนเงินที่ธนาคาร นอกจากนั้นยังสามารถใช้บัตรเครดิตเอเอ็มกู้เงินนอกระบบได้ โดยใช้บัตรเครดิตเอเอ็มเป็นหลักประกัน พอถึงวันจ่ายเงินเดือนเจ้าหน้าที่สามารถนำบัตรเครดิตเอเอ็มไปเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มได้โดยปราศจากความเสี่ยง เจ้าหน้าที่ได้รับเงินเดือนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยสูงในอัตราร้อยละ 5-20

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาเรื่องตู้เอทีเอ็มมีบริการไม่เพียงพอ เครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยสาเหตุมาจากมีการใช้บริการถอนเงินต่อเนื่องกันมาก เครื่องเอทีเอ็มเป็นรุ่นเก่าไม่สามารถรับงานการถอนเงิน ได้มาก หรือไม่ก็เงินหมดตู้โดยเฉพาะวันสิ้นเดือน - ต้นเดือน

The author's objectives in the study of the attitude of the ATM user in the Northern Industrial Park, Lamphun Province: Case Study of the Bangkok Bank Public Co., Ltd., were to study the attitude, problems and obstacle in the using of ATM card among the users in the northern industrial park, as well as to study the impact of the use of ATM card in the guarantee of the salary for the loaners.

The author gathered the information by using 304 questionnaires from the samples in the northern industrial park, Lamphun Province.

The study found that the users of the ATM card of the Bangkok Bank Public Co., Ltd. in the Northern Industrial Park, Lamphun Province preferred the bank to disperse the installation ATM boxes in different places as much as it could. The variations of the ATM card were the most appropriate thing for the officers in the area of the industrial park that consisted of many different kinds of people. The users were satisfied with the classification of language, which was suitable for the foreigners who work in the industrial park. According to the transfer of the money to the third person by ATM boxes, the users found that it was comfortable as the users did not have to go to the bank. Furthermore, the users could use the ATM card to raise a loan outside the system by using the ATM card as the guarantee. The loaner could withdraw the money from an ATM box without the risk. The loaners got the principal of the loan, and the high interest in the relative amount of 5-20 per cent.

However, the study found that there were some problems due to the insufficiency of the ATM boxes. And the ATM boxes were often out of order because there were overuse of the ATM boxes. The ATM boxes were out of date, which they could not handle the excess withdrawals. The ATM boxes were also always run out of money, especially by the end of the month or the beginning of the month.