

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. กรณีศึกษา  
: พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

FACTORS AFFECTING NEEDS OF ATM.SERVICES: A CASE STUDY OF  
EMPLOYEES IN NORTHERN REGION INDUSTRIAL ESTATE



นายจำเนียร พัฒนพิบูลย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
พ.ศ. 2544  
ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

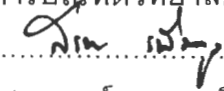


ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
 โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)  
 ปริญญา

บริหารธุรกิจ	บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร
สาขาวิชา	ภาควิชา
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม, กรณีศึกษา : พนักงานและลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	
FACTORS AFFECTING NEEDS OF ATM. SERVICES: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN NORTHERN REGION INDUSTRIAL ESTATE	
นามผู้วิจัย นายจำเนียร พัฒนพิบูลย์	
ได้พิจารณาเห็นชอบโดย	
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ)
	วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖
กรรมการที่ปรึกษา	
	(อาจารย์โสภณ พองเพชร)
	วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖
กรรมการที่ปรึกษา	
	(อาจารย์จำเนียร บุญมาก)
	วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖
หัวหน้าภาควิชา	
	(อาจารย์วิมลภา ลิ้มสกุล)
	วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(อาจารย์สรานญ เพิ่มพูล)

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. กรณีศึกษา  
: พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**

โดย

นายจำเนียร พัฒนพิบูลย์

มกราคม 2544

**ประธานกรรมการที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ

**ภาควิชา/คณะ:**

ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม กรณีศึกษา : พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ เอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 2) ศึกษาลักษณะการใช้เอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ 3) ศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้ข้อมูลจำนวน 400 ชุด โดยการสอบถามพนักงานและลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ช่วงเดือนกรกฎาคม 2543 - สิงหาคม 2543 และนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพการสมรส เป็นโสด ร้อยละ 56.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 39.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง, ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร,ทำบัตรได้รวดเร็วรับบัตรได้ทันที, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีมาก และยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,รายปี

ผู้ตอบแบบสอบถามถือบัตรเอทีเอ็ม 1 บัตร และ 2 บัตร มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 41.9 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม.มากที่สุด คือ ร้อยละ 44.5 บัตร เอทีเอ็ม.ชนิด ธรรมดา (บัตรเงิน) มีผู้ใช้มากที่สุด ร้อยละ 69.5 ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุดได้แก่ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 60.5 เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการธนาคาร ได้แก่การรับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 92.2 ผู้ใช้บริการรับรู้ค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างสาขา คิดเป็นร้อยละ 97.0 และเคยใช้บัตรเอทีเอ็ม.ผ่านธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 87.0เหตุผลที่สำคัญมากที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.นั้น เหตุผลในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.4

เครื่องเอทีเอ็ม.ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 55.2 จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม.แต่ละครั้งนั้น ส่วนใหญ่ จะถอนครั้งละ 5,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.3 จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ในแต่ละเดือนพบว่า ส่วนใหญ่จะถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.เดือนละ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.5 ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.มากที่สุดได้แก่ ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 69.7 ช่วงเวลาที่ถอนเงิน ถอนเงินเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อนี้ ทั้งหมดใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ถอนเงินทุกคน และผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้วส่วนใหญ่เคยบอกรหัสเอทีเอ็ม.ให้แก่สามี - ภรรยา ร้อยละ 77.7

ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหากระดาษสลিপแจ้งยอดหมด มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.ได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.8

## ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

### FACTORS AFFECTING NEEDS OF ATM. SERVICES: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN NORTHERN REGION INDUSTRIAL ESTATE

By

CHAMNIAN PHATTANAPIBOON

JANUARY 2001

Chairman: Assistant Professor Bancha Traiwitthayakhun  
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and  
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to study: 1) factors affecting need of using ATM. service of employee in the Northern Region Industrial Estate; 2) ATM. services used by employee in the Northern Region Industrial Estate and 3) problem of using ATM. service of employees in the Northern Region Industrial Estate. The data were collected from employee in the Northern Region Industrial Estate by questionnaires during July – August 2000 and analyzed by SPSS/PC<sup>+</sup> program.

Most of respondents were female (79.5%), age between 21-25 (36.0%), single (56.0%) and average revenue greater than 10,000 Baht (39.5%). The most important factors for using ATM. service were 24 hours service, salary transfer, instant card service, large number of ATM. and annual free exemption.

A number of respondents holding 1 and 2 ATM cards were equal(41.9%). The most card held was from Bangkok Bank's (44.5%) while the standard ATM. card was the most popular card (69.5%). The most frequent used bank was the Bangkok Bank (60.5%) and the most important reason for use was salary transferring through the bank (92.2%). Most of the respondents were aware of service charge from inter - bank transaction (97.0%) and about 87 percentage of the respondents had used inter-banking transfer services. Convenience was the most reason for using ATM. (37.4%).

The respondent chose to use Bangkok Bank ATM. the most (55.2%) while withdrawal amount was greater than 5,000 baht (58.3%). Most of the respondent withdrew 1-3 times a month (74.5%) while the peak activity was found in early or end of month (69.7%). Most of respondents told the pin code to their spouse (77.7%).

The most frequent problem found was no account slip for transaction (83.5%) while they viewed that the most important problem was inadequate ATM. (16.8%).

### กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์นี้จะไม่สามารถทำสำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากความช่วยเหลือจากคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์บัญชา ไตรวิทยาคุณ อาจารย์โสภณ ฟองเพชร และอาจารย์จำเนียร บุญมาก ที่ได้ช่วยกรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยยังได้รับความช่วยเหลือจาก พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน นอกจากนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม โดยเฉพาะเพื่อนและน้อง เอ็ม.บี.เอ. 5 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในเรื่องต่างๆ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านในโอกาสนี้ด้วย

จำเนียร พัฒนพิบูลย์  
มกราคม 2544

## สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาด	7
แนวคิดและพื้นฐานทางการตลาด	7
ทฤษฎีและส่วนผสมทางการตลาด	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	12
กระบวนการของพฤติกรรม	12
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	14
งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิดรวบยอด	20
ข้อสมมติฐาน	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	22
สถานที่ทำการวิจัย	22
ขั้นตอนการวิจัย	22
กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	23



## สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	26
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการ ให้บริการเอทีเอ็ม.	29
ข้อมูลลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ข้อมูลของปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.	38
ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของการให้ความสำคัญ ต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.	41
ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของปัญหาในการใช้ บริการเอทีเอ็ม.	61
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	85
เอกสารอ้างอิง	89
ภาคผนวก บริการเอทีเอ็ม.ของธนาคารพาณิชย์	90
ประวัติผู้วิจัย	94

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
2	อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
3	สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
6	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม.	29
7	จำนวนบัตรเอทีเอ็ม. ของธนาคารต่างๆรวมกันทั้งหมดของผู้ตอบ แบบสอบถาม	31
8	ธนาคารที่มีบัตรเอทีเอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
9	ประเภทบัตรเอทีเอ็ม. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามถือ	32
10	ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
11	เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
12	การใช้บัตรเอทีเอ็ม. ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม. ต่างธนาคาร	33
13	การรับรู้ถึงค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม. ต่างธนาคาร	34
14	เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม.	34
15	เครื่องเอทีเอ็ม. ในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด	35
16	จำนวนเงินที่ถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม. แต่ละครั้ง	35
17	จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม. ในแต่ละเดือน	36
18	ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม. บ่อยที่สุด	36
19	ช่วงเวลาที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม. บ่อยที่สุด	37
20	ประเภทการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.	37
21	ผู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้	38
22	ปัญหาที่พบในการใช้บริการเอทีเอ็ม.	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.	40
24	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ	43
25	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ	47
26	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ	51
27	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา	55
28	คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
29	ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ	63
30	ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ	67
31	ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ	70
32	ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา	74
33	ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78

บทที่ 1  
บทนำ  
(INTRODUCTION)

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ของไทยได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาเป็นเครื่องมือ ในการดำเนินธุรกิจ เช่นการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาให้บริการรับฝากถอนเงินแก่ลูกค้า ซึ่งสามารถเบิกถอนเงินได้ทุกสาขาทั่วประเทศ,การวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า การจัดทำงบประมาณการเงินของธนาคาร เป็นต้น

ในส่วนการให้บริการลูกค้า ธนาคาร ได้นำระบบงานเอทีเอ็ม.(Automatic Teller Machine, ATM.) มาให้บริการแก่ลูกค้ามาประมาณ 20 ปีแล้ว ในระยะแรกๆ ลูกค้าไม่นิยมใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าไม่มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัย และเห็นความจำเป็นของบริการประเภทนี้ รวมทั้งการดำรงชีวิตของคนไทยในสมัยนั้นไม่มีความเร่งรีบมากนัก ในส่วนของธนาคารเอง ก็ยังไม่พร้อมที่จะให้บริการ สาเหตุมาจากจำนวนเงินค่าใช้จ่ายการลงทุนค่อนข้างสูง ระบบฐานข้อมูลลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ด้านบุคลากรของธนาคารไม่มีความพร้อม ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เช่น ระบบการสื่อสาร โทรคมนาคมยังไม่พัฒนา จึงทำให้ในช่วงแรก ระบบงานเอทีเอ็ม.ไม่มีผู้ใช้บริการมากนัก

ปัจจุบันระบบต่างๆได้พัฒนาขึ้นมาอย่างมากทั้งด้าน การสื่อสารโทรคมนาคม ระบบคอมพิวเตอร์ด้านฐานข้อมูลลูกค้า บุคลากร มีการจ้างแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมขึ้นมาในต่างจังหวัด การดำเนินชีวิตของคนไทยจึงเปลี่ยนไป การทำงานที่ขึ้นอยู่กับเวลา ทำให้เกิดความต้องการการบริการที่รวดเร็ว ไม่จำกัดด้านเวลาการทำงาน ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีเวลาทำงานเพียงแค่ 8.30 – 15.30 น.ของวันจันทร์ ถึงวันศุกร์เท่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพียงพอ บริการเอทีเอ็ม.จึงเป็นบริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีความหลากหลายขึ้น สามารถทำรายการได้หลายประเภท เช่น การชำระค่าขายสินค้าขายตรง ค่าประกันภัย ประกันชีวิต ค่าโทรศัพท์ทั้งระบบ ค่าน้ำค่าไฟฟ้า แพลตฟอร์ม และต่อไปจะปรับมาเป็นการรับคำสั่งโอนผ่านบัญชีต่างธนาคารได้ (ปราโมทย์ ,2543 : 14) ธนาคารบางแห่งได้ให้ความสำคัญการบริหารด้านธุรกิจบัตรในระบบ เอ็กซ์เพรส แบงกิ้ง (Express Banking) โดยลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิตและบัตรวีซ่า ได้ และสามารถนำบัตรไปกดเงินผ่านระบบเอทีเอ็ม ได้ด้วยพร้อมกันนี้ได้พัฒนาเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (เครื่องเอทีเอ็ม) ให้กลายเป็นสาขาในรูปแบบของ Cash Shop (จุดบริการเงินสด) โดยจำลองแบบการให้บริการที่เคาน์เตอร์มาไว้ที่เครื่องเอทีเอ็ม. การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จะหลากหลายคล้ายร้านขายสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรูปแบบ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขาอีกต่อไป เนื่องจากธนาคารต้องการลดภาระค่าใช้จ่าย ในการทำธุรกรรม ผ่านเคาน์เตอร์ ซึ่งสูงกว่าการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม.

### ความสำคัญของปัญหา

(Significance of The Problem)

จากการสำรวจของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า จำนวนโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีทั้งสิ้น 62 แห่ง มีจำนวนแรงงาน 29,494 คน (ที่มา : สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ณ เดือนธันวาคม 2542) ซึ่งโรงงานเหล่านี้จะให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในการหมุนเวียนบัญชีต่างๆ รวมทั้งบริการโอนเงินเดือน โดยการโอนเงินเดือนและค่าจ้างเข้าบัญชีเงินฝากรายตัว ในการเบิกถอนเงิน พนักงานและลูกจ้างสามารถเบิกเงินได้ 2 วิธีคือ นำสมุดบัญชีไปเบิกเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ในเวลาทำการของธนาคาร เวลา 8.30 ถึง 15.30 นาฬิกา และเบิกเงินด้วยบัตรเอทีเอ็มที่เครื่องเอทีเอ็ม. ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานและลูกจ้าง จะเบิกเงินด้วยบัตรเอทีเอ็ม. เนื่องจากการ

ทำงานในโรงงาน จะมีลักษณะเป็นกะ มีเวลาพักน้อย และบางครั้งเวลาเลิกงานไม่ตรงกับเวลาทำงานของธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้นำเครื่องเอทีเอ็ม.เข้าไปติดตั้งให้บริการแก่พนักงานและลูกค้า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 7 เครื่อง ได้แก่

- |                                        |                 |
|----------------------------------------|-----------------|
| 1. เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงไทย    | จำนวน 2 เครื่อง |
| 2. เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงเทพ    | จำนวน 2 เครื่อง |
| 3. เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารไทยพาณิชย์ | จำนวน 1 เครื่อง |
| 4. เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารทหารไทย    | จำนวน 1 เครื่อง |
| 5. เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารศรีนคร     | จำนวน 1 เครื่อง |

และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 สาขา

จากการสังเกต การใช้บริการเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกค้า พบว่ายังมีหลายคนที่มีปัญหาจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. เช่น โดนยึดบัตร ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องเอทีเอ็ม.เนื่องจากรูปแบบการใช้ของเครื่องเอทีเอ็ม.ของแต่ละธนาคารไม่เหมือนกัน เป็นต้น และในส่วนของธนาคาร ยังพบว่าแต่ละธนาคารให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น บางธนาคารให้บริการ 24 ชั่วโมง บางธนาคารให้บริการเพียงแค่ว่าบางช่วงเวลา หรือบางธนาคารให้บริการหลากหลายประเภทกว่า เป็นต้น

ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นั้นก็เพื่อให้ทราบถึงความต้องการแท้จริงของพนักงานและลูกค้า ว่าจะมีปัจจัยใดที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. และปัญหาของการใช้บัตรเอทีเอ็ม.ในปัจจุบันที่ประสบอยู่ มีสิ่งใดที่ผู้บริหารธนาคาร สามารถแก้ไขได้บ้าง ตลอดจนศึกษาถึงแนวโน้มความต้องการ ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกค้า ว่ามี

มากนัก้อยเพียงใด หรือว่าได้เปลี่ยนแปลงไปในทางใดบ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ ในการที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Objectives of The Study)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

### ขอบเขตการวิจัย (Scope of The Study)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเฉพาะพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 29,494 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผล ต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

2. ทำให้ทราบถึงลักษณะบริการ ที่พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พนักงานและลูกจ้าง ได้รับจากการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.
4. เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารพาณิชย์จะนำไปปรับปรุงบริการ และใช้ในการวางแผน ขยายการบริการลูกค้า ให้ได้รับความสะดวกและพึงพอใจมากขึ้น

### นิยามศัพท์ของการวิจัย

(Definition of Terms)

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนิยามศัพท์เพื่อทำความเข้าใจดังนี้

พนักงานและลูกจ้าง หมายถึง คนงานที่ทำงานในโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม

ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยได้รับผลตอบแทนจากนายจ้าง

**บัตรเอทีเอ็ม.** หมายถึง บัตรพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีขนาด ประมาณ 5.4 x 8.5 เซนติเมตร ด้านหลังมีแถบแม่เหล็กสำหรับบันทึกข้อมูลของลูกค้า และมอบ ให้แก่ลูกค้าสำหรับใช้บริการเอทีเอ็ม. ต่างๆจากเครื่องเอทีเอ็ม. และจุดบริการ

**บริการเอทีเอ็ม.** หมายถึง การใช้บัตรเอทีเอ็ม. ในการรับบริการต่างๆจากเครื่อง เอทีเอ็ม. และ/หรือชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยผ่านเครื่องรับชำระเงิน ณ จุดขาย นอกจากนี้ ธนาคารต่างๆ ยังเพิ่มสิทธิประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็ม. เช่น บัตรส่วนลด บัตรประจำตัวนักศึกษา เป็นต้น

**เครื่องเอทีเอ็ม.** หมายถึง เครื่องจักรที่ให้บริการฝาก-ถอนเงินและบริการด้านอื่นๆ แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติ

การใช้บริการเอทีเอ็ม.หมายถึง ลักษณะดังต่อไปนี้



1. จำนวนบัตรเอทีเอ็ม.ที่พนักงานใช้
2. ประเภทบัตรเอทีเอ็ม. ได้แก่บัตรเอทีเอ็ม.ธรรมดา,บัตรเอทีเอ็ม.ทอง,บัตรเดบิต
3. ธนาคารที่ใช้บริการเอทีเอ็ม. (บัตรเอทีเอ็ม.และเครื่องเอทีเอ็ม.)
4. จำนวนเงินที่ถอนต่อครั้ง
5. เหตุผลในการใช้บริการเอทีเอ็ม.
6. ความถี่และช่วงเวลาในการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.
7. ประเภทของบริการที่ใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม. เช่น ถอนเงิน,ฝากเงิน โอนเงิน ถ้ามยอดบัญชี ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ

**ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.** หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. แยกพิจารณาได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็ม. ได้แก่ บัตรเสื่อมเร็ว, ใช้เวลาในการทำบัตรนาน
2. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องเอทีเอ็ม. ได้แก่ เครื่องขัดข้องบ่อย เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงินหรือได้เงินไม่ครบ ,เครื่องเอทีเอ็ม.หน้าจอเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ชัดเจน,เครื่องทำงานล่าช้า,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.น้อยไป
3. ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร ได้แก่ เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมด, กระดาษแจ้งรายการหมด,จำกัดการใช้บริการจากลูกค้าต่างธนาคาร
4. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม. ได้แก่ สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย, สถานที่คับแคบไม่มีที่รอตากแดดตากฝน
5. ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ได้แก่ ค่าทำบัตรแพง,ค่าธรรมเนียมรายปีแพง, ค่าธรรมเนียมในการถอนเงินต่างธนาคารแพง,ค่าบริการสอบถามยอดแพง
6. ปัญหาด้านอื่นๆ ได้แก่ สีมรหัส,บัตรชำรุด,บัตรหาย,บัตรถูกขโมย เป็นต้น

บทที่ 2  
แนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง  
(RELATED CONCEPTUAL AND THEORY)

แนวคิด และ ทฤษฎีที่นำมาใช้ประกอบการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ซึ่งเป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจ ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม. มีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาด (The Marketing Concept)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Concept of Behaviors)

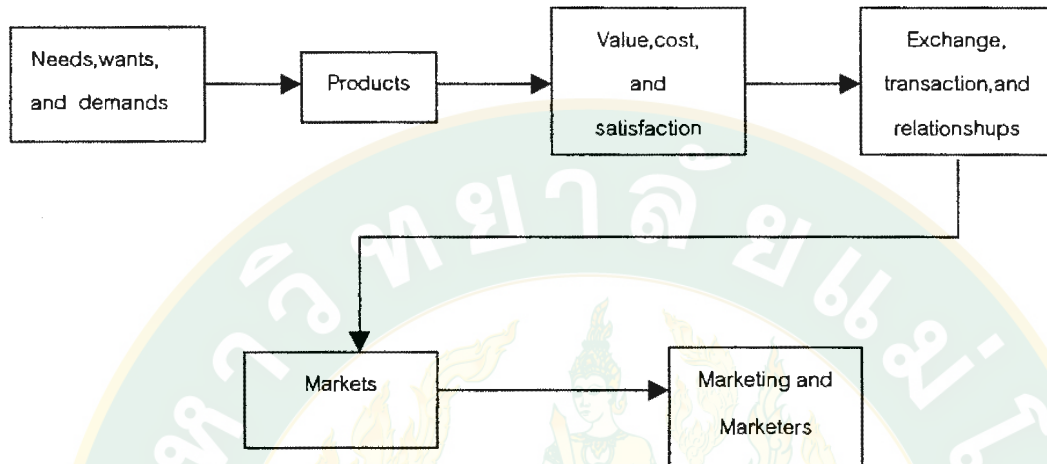
1. แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาด (The Marketing Concept)

1.1 แนวคิดและพื้นฐานทางการตลาดของ Phillip Kotler

การตลาด “เป็นกระบวนการทางสังคมและการบริหาร (Social and Managerial Process) ซึ่งบุคคลและกลุ่มได้รับสิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของเขา จากการสร้าง (Creating) การเสนอ (Offering) และแลกเปลี่ยน (Exchange) ผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่ากับบุคคลอื่น” (Phillip, 1994 :6) จากความหมายนี้จะเห็นประเด็นสำคัญว่า

1. เป็นกระบวนการทางสังคมและการบริหาร
2. วัตถุประสงค์ของการตลาด คือทำให้บุคคล และกลุ่มบุคคล ได้รับผลิตภัณฑ์ที่สามารถสนองความต้องการของเขา
3. เครื่องมือที่ใช้คือ การสร้าง การเสนอ และการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่ากับบุคคลอื่น

แผนภาพรวมการตลาด  
(The marketing concept)



กระบวนการทางการตลาดเกิดจากความจำเป็น ความต้องการ และความต้องการซื้อก่อน แล้วจึงมีการเสนอผลิตภัณฑ์ เพื่อสนองความต้องการของตลาด

**ความจำเป็น ความต้องการ และความต้องการซื้อ (Needs,wants and demands)**

**ความจำเป็น (Needs)** เป็นอำนาจพื้นฐานที่ทำให้บุคคล ต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของร่างกาย

**ความต้องการ (Wants)** เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนอง ความพอใจของบุคคล ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและสังคม เป็นความต้องการ การยอมรับ การยกย่อง ความรัก และการประสบความสำเร็จ

**ความต้องการซื้อ (Demands)** เป็นความต้องการในผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง ซึ่งต้องมีความสามารถในการซื้อและความเต็มใจที่จะซื้อด้วย มี 3 ประการคือ

1. มีความจำเป็น หรือ ความต้องการผลิตภัณฑ์ (Needs or wants)
2. มีความสามารถในการซื้อ (Ability to purchase)
3. มีความเต็มใจที่จะซื้อสินค้านั้น (Willing to buy)

ความจำเป็น ความต้องการ และความต้องการซื้อ เป็นจุดเริ่มต้นของการตลาด กล่าวคือทำให้เกิดความคิดที่จะเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะสนองความต้องการของบุคคล ดังนั้นจุดเริ่มต้นของการตลาดก็คือการวิเคราะห์ วิจัย ถึงความต้องการของบุคคล ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง แล้วจึงทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อที่สนองความต้องการเหล่านั้น

### ผลิตภัณฑ์ (Products)

หมายถึงสิ่งที่เสนอต่อบุคคลเพื่อสนองความจำเป็น หรือความต้องการของเขา ผลิตภัณฑ์ จะรวมถึงสินค้า บริการ กิจกรรม บุคคล สถานที่ องค์กร และความคิด

### มูลค่า ต้นทุน และความพึงพอใจของลูกค้า

**มูลค่า (Value)** หมายถึงคุณค่าสินค้าหรือบริการเพื่อจูงใจให้ผลิตภัณฑ์ เกิดการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ ที่เสนอให้กับลูกค้าต้องมีมูลค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า กล่าวคือต้องมีลักษณะจากคู่แข่ง (Competitive differentiation) นักการตลาดต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value added) ในสายตาของลูกค้า

**ต้นทุน (Cost)** ของลูกค้าในที่นี้หมายถึงราคา (Price) สินค้าที่ลูกค้าต้องจ่ายซื้อสินค้า ซึ่งก็คือมูลค่าของสินค้า ในรูปของตัวเงินนั่นเอง ผู้ซื้อจะทำการตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยพิจารณาถึงมูลค่าผลิตภัณฑ์ (Value) และเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้านั้น ตราบใดที่เขารู้สึกว่ามูลค่า (Value) ผลิตภัณฑ์ สูงกว่าต้นทุนหรือเงินที่เข้าต้องจ่ายซื้อสินค้า แสดงว่าเขาได้รับประโยชน์ หรือกำไรจากการซื้อสินค้านั้น

**ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction)** เกิดจากการได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงกว่าต้นทุน ที่เข้าต้องจ่ายไปและยังขึ้นกับเครื่องมือการตลาด และกิจกรรมการตลาดอื่นๆอีกด้วย

## การแลกเปลี่ยน การติดต่อธุรกิจ และการสร้างความสัมพันธ์

การแลกเปลี่ยน (Exchange) "เป็นกิจกรรมที่ได้รับผลิตภัณฑ์จากบุคคลหนึ่ง โดยการเสนอสิ่งที่มีค่าเป็นการตอบแทน" (Phillip, 1994 : 9)

การติดต่อธุรกิจ (Transaction) "ประกอบด้วย การทำการค้าระหว่าง 2 ฝ่าย" ในที่นี้คือผู้ซื้อ และผู้ขาย

การสร้างความสัมพันธ์กัน (Relationship) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ดีกับกลุ่มต่างๆ เช่น ลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย คนกลาง ผู้ขายปัจจัยการผลิต

### 1.2 ทฤษฎีและส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix ,4Ps)

ส่วนประสมทางการตลาด เป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ 4 ประการ ซึ่งนักการตลาดจำเป็นต้องนำมาใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (product) เป็นสิ่งสนองตอบความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล
2. ราคา (price) หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (Value) ผลิตภัณฑ์ กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้ามูลค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะทำการตัดสินใจซื้อ
3. การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย และการติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่อ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือจากเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. การโฆษณา (Advertising) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้บุคคล โดยติดต่อผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
  2. การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจุดตลาดโดยใช้บุคคล เป็นกิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ไปสู่ตลาดเป้าหมาย โดยพิจารณาทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้า
  3. การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นกิจกรรมที่สามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้ หรือทดลองซื้อ การส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบคือ
    - 3.1 การกระตุ้นผู้บริโภค (Consumer promotion)
    - 3.2 การกระตุ้นคนกลาง (Trade promotion)
    - 3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย (Salesforce promotion)
  4. การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
  5. การตลาดทางตรง (direct marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือ วิธีการต่างๆ ที่ใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์กับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที
4. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึงโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบไปด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการไปยังตลาดประกอบไปด้วย 2 ส่วน
1. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution) หมายถึงเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด
  2. การกระจายตัวสินค้า (Physical distribution) หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภค

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Concept of Behaviors)

### 2.1 กระบวนการของพฤติกรรม

พฤติกรรมผู้บริโภค(Consumer Behavior) หมายถึง “พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล และการใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา” หรืออาจหมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า จึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคคือ

1. พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ และมีผลทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ ถ้ากลยุทธ์การตลาดสามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้
2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดที่ว่า การทำให้ลูกค้าพึงพอใจจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อจัดตั้งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาด เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

Harold J. Leavitt ได้กล่าวไว้ว่า ก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา มักจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งมูลเหตุดังกล่าวอาจจะเรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม”(Process of Behavior) และกระบวนการของพฤติกรรมมนุษย์ มีลักษณะคล้ายกัน 3 ประการ ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด (Behavior is caused) หมายความว่า การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมานั้นจะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด และสิ่งที่เป็นสาเหตุก็คือความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวเรานั้นเอง
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงกระตุ้น (Behavior is motivated) นั่นคือเมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนเราก็ปรารถนาที่

จะบรรลุถึงความต้องการนั้น จนกลายเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจ (Motivation) ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น

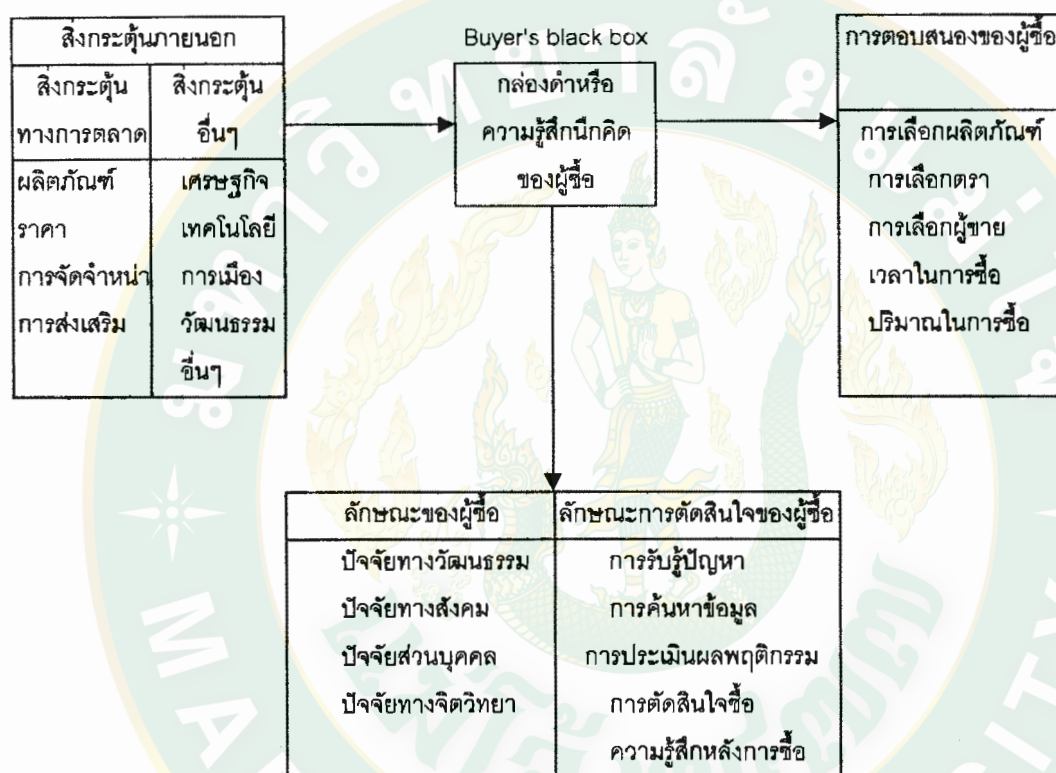
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is goal-directed) หมายความว่า การที่เราแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น มิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอย โดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทาง ตรงกันข้ามกลับมุ่งไปสู่จุดหมายที่แน่นอน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน

## 2.2 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)

เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากหลายลักษณะ และมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision)



โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)



จากโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค จะเห็นว่า การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้น จะได้รับการกระตุ้นที่กล่่งดำ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 4 ประการ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลักคือ

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factor) “เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เป็นที่ยอมรับจากคนรุ่นหนึ่งจนถึงอีกรุ่นหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง” วัฒนธรรมเป็นเครื่องผูกพันบุคคลไว้ด้วยกัน บุคคลจะเรียนรู้วัฒนธรรมของเขาภายใต้กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการ และพฤติกรรมของบุคคลวัฒนธรรมแบ่งออกเป็น วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย หรือชนบธรรมเนียม ประเพณี และชั้นของสังคม
2. ปัจจัยทางสังคม (Social Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคมประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะผู้ซื้อ
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวคิดส่วนบุคคล
4. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics Factor) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากกระบวนการทางจิตวิทยา 4 อย่างคือ การจูงใจ ความเข้าใจ ความรับรู้ ความเชื่อ ทศนคติ และการเรียนรู้

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ได้นำมากล่าวไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมในการเลือกซื้อของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับปัจจัยมากมายที่เป็นตัวกระตุ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายนอกซึ่งเกิดจากกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้จำหน่ายเอง หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่สามารถจะควบคุมได้เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ฯลฯ และปัจจัยภายในของผู้บริโภคเองที่มีผลต่อการ

ใช้บริการเอทีเอ็ม. อย่างมาก ในการค้นคว้าวิจัยจึงได้พยายามหาความสำคัญของปัจจัยทั้งหลายที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมากที่สุด หรือแต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการเลือกซื้อของผู้บริโภค

### งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Research and Literature)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

พาราสุรมัน และคณะ (Parasuraman et al.,1985) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการได้แก่

1. ความสะดวก (access) หมายถึงความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการเช่น สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม. ตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปใช้บริการ
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึงการสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอนั้นๆ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร
3. ความสามารถ (competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการ ให้บริการจัดทำบัตรเอทีเอ็ม. คำนวณของพนักงานธนาคาร

4. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า เช่นการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยวาจาสุภาพ เป็นต้น
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการ และตัวผู้ให้บริการเอง เช่นองค์กรที่มีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงิน ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มี ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การฝากเงินที่ธนาคาร จะได้รับเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
9. ลักษณะภายนอก (tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสื่อต่างๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีความทันสมัย เป็นต้น
10. ความเข้าใจของลูกค้า (understanding customer) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตลอดจนความต้องการต่างๆของลูกค้า เช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

นาถิ์ ธีระชาญณรงค์ (2522) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยทำการศึกษาในกลุ่มผู้ให้บริการเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญแก่ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และการแสดงออกของพนักงานผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

ปิยะ ศิริมาศ (2538) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน 115 ตัวอย่างพบว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการของธนาคาร เนื่องจาก (1) ธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน (2) ธนาคารมีสาขาให้บริการมาก และ (3) ธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงและเอื้ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการมากขึ้น เช่นการจัดหาสถานที่จอดรถที่เหมาะสมและเพียงพอ และการปรับปรุงกิจกรรมารขายของพนักงานผู้ให้บริการเป็นต้น

ชไนเดอร์ และ บาวเวน (Schneider & Bowen, 1985) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ของผู้รับบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เกี่ยวกับบริการของธนาคาร โดยทำการสำรวจพนักงานบริการ จำนวน 142 คน และผู้รับบริการของธนาคารจำนวน 968 คน จากธนาคาร 28 แห่งพบว่า การรับรู้ทัศนคติและความตั้งใจในการใช้บริการของผู้รับบริการนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ และยังพบว่าการบริการในอุดมคติก็คือการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

คีฟเวนีย์ (Keaveney, 1995) ศึกษาถึงสาเหตุพฤติกรรม การเปลี่ยนไปใช้บริการจากแหล่งอื่นๆ (switching behavior) ของผู้บริโภคจำนวน 516 คนที่ใช้บริการจากกลุ่มบริการต่างๆ ได้แก่ ธนาคาร การบริการเสริมสวยและตัดแต่งทรงผม บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ ตัวแทน

ขายประกัน บริการซักแห้ง ภัตตาคาร บริการรักษาพยาบาล บริการทันตกรรม บริษัทนำเที่ยว บริการโทรศัพท์ ร้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ด (fast foods) บริการทำความสะอาดที่พักอาศัย บริการขนส่งสินค้า บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ ศูนย์สपोर्टคลับ สายการบิน โรงแรม การบัญชี ผลการสำรวจทำให้สามารถสร้างตัวแบบที่อธิบายถึงพฤติกรรม การเปลี่ยนไปใช้บริการจากแหล่งอื่นๆของผู้บริโภค ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เรียงตามลำดับสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม (pricing) เช่นค่าบริการแพงเกินไป
2. ความไม่สะดวกสบาย (inconvenience) เช่นสถานที่ตั้ง หรือเวลาเปิดทำการไม่เหมาะสม
3. การบริการหลักที่ไม่มีประสิทธิภาพ (core service failures) เช่นเกิดความผิดพลาดในการบริการหลักต่างๆ
4. ความล้มเหลวในการปฏิสัมพันธ์ของการบริการ (service encounter failures) เช่น ความไม่สุภาพของพนักงาน
5. วิธีการตอบสนองต่อลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (response to service failures) เช่น ความไม่เต็มใจในการแก้ปัญหาของพนักงาน
6. การแข่งขันในธุรกิจบริการด้วยตนเอง (competition)
7. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ ของผู้ให้บริการ (ethical problems) เช่น ความไม่ซื่อสัตย์
8. การเปลี่ยนไปใช้บริการจากแหล่งอื่นด้วยสาเหตุอื่นๆ (involuntary switching) เช่น การเลิกกิจการ

ออกสตรอม และ เจียโคบุชชี (Ostrom & Iacobucci, 1995) ได้ศึกษาด้วยวิธีการทดลองถึงการประเมินคุณค่าของการบริการในกลุ่มผู้บริโภค โดยที่ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะของการบริการ 4 ประการได้แก่

1. อัตราค่าบริการ
2. ระดับของคุณภาพการบริการ

3. ความสุภาพเป็นมิตรของพนักงานผู้ให้บริการ
4. การปรับการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

และได้แบ่งแยกประเภทของการบริการออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

1. การบริการที่ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของการบริการได้ง่าย ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว (experience services) ซึ่งได้แก่การบริการของธนาคาร การบริการของโรงแรม เป็นต้น
2. การบริการที่ผู้บริโภคประเมินคุณค่าของการบริการได้ยาก ถึงแม้ว่าจะได้รับบริการนั้นๆมาแล้ว (credence service) ซึ่งได้แก่การบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษี (tax consultants) และการลงทุนทางการเงิน เป็นต้น

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าคุณลักษณะของการบริการทั้ง 4 ประการมีความสำคัญต่อผู้บริโภค ซึ่งความสำคัญของคุณลักษณะเหล่านั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยบางประการ อาทิ ความสำคัญของเหตุผลในการรับบริการ และประเภทของการบริการทั้ง 2 ประเภท

#### กรอบแนวคิดรวบยอด (Conceptual Framework)

จากทฤษฎี แนวคิด การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้



#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล :

เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา,  
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### การใช้บริการเอทีเอ็ม.

-ลักษณะการใช้บริการ  
-ปัญหาจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.

2. ปัจจัยด้านการตลาด :

การชักชวนจากพนักงานธนาคาร,  
อัตราค่าบริการ,  
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.,  
การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

-การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มี  
ผลกระทบต่อความต้องการใช้  
บริการเอทีเอ็ม.

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรม :

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ  
การค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา  
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

**ข้อสมมติฐาน**  
(Research Hypotheses)

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน



**บทที่ 3**  
**ระเบียบวิธีวิจัย**  
**(RESEARCH METHODOLOGY)**

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสร้างแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. และ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.

**สถานที่ทำการวิจัย**  
**(Local of The Study)**

สถานที่ที่ใช้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริเวณภายในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน บริเวณตลาดสดสันป่าฝ้าย บริเวณตลาดศรีบุญยืน ซึ่งเป็นตลาดที่อยู่ตรงข้ามนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

**ขั้นตอนการวิจัย**  
**(Research Procedure)**

**ข้อมูลและแหล่งข้อมูล**

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการออกแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแหล่งข้อมูลที่สำคัญคือ

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. วารสารสิ่งพิมพ์ จากธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดลำพูน

**กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง**  
(Samples and Sampling Procedures)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จากข้อมูลของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างจำนวน ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2542 จำนวน 29,494 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Definite population) (ผศ.สุปัญญา ไชยชาญ :การวิจัยการตลาด ,2540,95) กำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

เมื่อ N เป็นสัญลักษณ์แทนขนาดประชากร เท่ากับ 29,494 คน  
E เป็นสัญลักษณ์แทนค่าผิดพลาดของการชักสิ่งตัวอย่างที่ยอมรับไม่ได้ เท่ากับ 0.05  
n เป็นสัญลักษณ์แทนขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม

จะได้ว่า

$$n = \frac{29,494}{1 + 29,494 \times (0.05)^2}$$

$$= 395 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลจะใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Instrument of The Study)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. ระดับรายได้
5. สถานภาพ

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเอทีเอ็ม.

เป็นแบบสอบถามวัดการให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความสำคัญ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อโดยการคิदन้าหนักค่าคะแนนเฉลี่ย แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบประเมินความสำคัญ โดย จรัส กาใหญ่ (2537:34-36) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3 ลักษณะการให้บริการเอทีเอ็ม.

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้,รูปแบบการให้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเอทีเอ็ม.

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยได้รับจากการให้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม.

### การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistics Package for Social Science) โดยแยกวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติที่อธิบายคุณลักษณะหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลลักษณะการให้บริการเอทีเอ็ม. รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ปัญหาในการให้บริการเอทีเอ็ม. ได้แก่ ความถี่ และอัตราส่วนร้อยละ นำเสนอในรายงานเป็นแบบตาราง
2. ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยได้แก่ T-test, Chi-Square

ข้อมูลสรุปที่ได้จะนำไปสู่การนำเสนอรายงานผลการวิจัย ในรูปแบบการบรรยาย

เชิงพรรณนาวิเคราะห์

**บทที่ 4**  
**ผลการวิจัยและวิจารณ์**  
**(RESULT AND DISCUSSION)**

จากผลการวิจัยเมื่อนำมาวิเคราะห์และแปลผลตามขั้นตอนที่กล่าวมาในบทที่ 3 สามารถนำมาเขียนอธิบายผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งจะใช้เป็นตัวแปรในการอธิบายผลการวิจัยนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลของปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ส่วนที่ 5 ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ส่วนที่ 6 ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ผลการศึกษาแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งจะใช้เป็นตัวแปรในการอธิบายผลการวิจัยนี้**

ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแสดงในตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 5

**เพศ**

ผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และเพศชาย 81 คน หรือร้อยละ 20.5 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	315	79.5
ชาย	81	20.5
รวม	396	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน

### อายุ

ผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาได้แก่อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ดังแสดงในตารางที่ 2

### ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 - 20 ปี	13	3.2
21 - 25 ปี	144	36.0
26 - 30 ปี	138	34.5
31 ปีขึ้นไป	105	26.3
รวม	400	100.0

### สถานภาพ

ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส เป็นโสด มากถึง 223 คน หรือร้อยละ 56.0 สถานภาพสมรส 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 สถานภาพหย่า 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	223	56.0
สมรส	162	40.7
หย่า	13	3.3
รวม	398	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 คน

#### ระดับการศึกษา

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 จบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6, ปวส. หรือเทียบเท่า 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 จบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3, ปวช. หรือเทียบเท่า 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และจบประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาปีที่ 6	28	7.0
มัธยมศึกษาปีที่ 3, ปวช. หรือเทียบเท่า	81	20.2
มัธยมศึกษาปีที่ 6, ปวส. หรือเทียบเท่า	134	33.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	157	39.3
รวม	400	100.0

#### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาได้แก่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	61	15.2
5,001 – 7,000 บาท	67	16.8
7,001 – 10,000 บาท	114	28.5
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	158	39.5
รวม	400	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามแบบให้คะแนน (Rating Score) จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ซึ่งสามารถนำมาเขียนสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.58	0.73	มากที่สุด
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	4.57	0.77	มากที่สุด
ทำบัตรรวดเร็ว ropicบัตรได้ทันที	4.26	0.96	มากที่สุด
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก	4.23	0.96	มากที่สุด
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	4.22	1.05	มากที่สุด
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	3.95	0.96	มาก
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท	3.93	1.11	มาก
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า	3.92	1.15	มาก
รูปแบบบัตรสวยงาม	3.30	0.97	ปานกลาง
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	3.26	0.95	ปานกลาง



ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	3.10	1.18	ปานกลาง
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	2.79	1.16	ปานกลาง
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.58	1.03	น้อย
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	2.49	1.01	น้อย
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	2.47	1.11	น้อย
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.39	1.05	น้อย
รวม	3.53	0.53	มาก

หมายเหตุ : 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยที่สุด 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย  
 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 3.41 – 4.20 สำคัญมาก  
 4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด

ผลการวิจัย โดยภาพรวม แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม อยู่ในระดับความสำคัญมาก(คะแนนเฉลี่ย 3.53) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง(คะแนนเฉลี่ย 4.58), ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร(คะแนนเฉลี่ย 4.57), ทำบัตรได้รวดเร็วรับบัตรได้ทันที(คะแนนเฉลี่ย 4.26), จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีมาก(คะแนนเฉลี่ย 4.23) และการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,รายปี(คะแนนเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ได้แก่ ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.(คะแนนเฉลี่ย 3.95),สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์(คะแนนเฉลี่ย 3.93) และ สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า(คะแนนเฉลี่ย 3.92), ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม(คะแนนเฉลี่ย 3.30), ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต(คะแนนเฉลี่ย 3.26), สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา(คะแนนเฉลี่ย 3.10) และได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (คะแนนเฉลี่ย 2.79) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อย ได้แก่ จากแผ่นพับของธนาคาร(คะแนนเฉลี่ย 2.58),ได้รับการชักชวนจากเพื่อน(คะแนนเฉลี่ย 2.49), จากการโฆษณา

ทางวิทยุ, โทรทัศน์(คะแนนเฉลี่ย 2.47) และจากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์(คะแนนเฉลี่ย 2.39)

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงลักษณะการใช้บัตรเอทีเอ็ม.ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอธิบายได้ดัง ตารางที่ 7 ถึง ตารางที่ 21 ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนบัตรเอทีเอ็ม.ของธนาคารต่างๆ รวมกันทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนบัตร	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	164	41.9
2 บัตร	164	41.9
3 บัตรขึ้นไป	63	16.2
รวม	391	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 คน

ผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามถือบัตรเอทีเอ็มจำนวน 1 บัตร และจำนวน 2 บัตร มีจำนวนเท่ากัน คือ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม. 3 บัตรขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 8 ธนาคารที่มีบัตรเอทีเอ็ม.ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ธนาคาร	ผู้ถือบัตร	
	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	297	44.5
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	167	25.0
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	79	11.8
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	43	6.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	37	5.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)	25	3.7
ธนาคารอื่นๆ	20	3.0
รวม	668	100.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม.มากที่สุด คือ 297 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาได้แก่ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 9 ประเภทบัตรเอทีเอ็ม.ที่ผู้ตอบแบบสอบถามถือ

ประเภท	ผู้ถือบัตร	
	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเอทีเอ็ม.คลาสสิก(บัตรเงิน)	287	69.5
บัตรเอทีเอ็ม.ทอง	46	11.1
บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	42	10.2
บัตรเอทีเอ็ม.ชนิดที่ใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาได้	38	9.2
รวม	413	100.0

ตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าบัตรเอทีเอ็ม.ชนิด คลาสสิก(บัตรเงิน) มีผู้ใช้มากที่สุด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 สำหรับบัตรเอทีเอ็ม.ทอง บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และบัตรเอทีเอ็ม.ชนิดที่ใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาได้ ได้รับความนิยมน้อยลงมาในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือ 46 คน 42 คน และ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 , 10.2 และ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุดผู้ตอบแบบสอบถาม

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	242	60.5
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	102	25.5
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	30	7.5
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	26	6.5
รวม	400	100.0

ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุดได้แก่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ

บ้อยที่สุดรองลงมาได้แก่ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 11 เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการของธนาคาร(ตารางที่ 10) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
รับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้น	369	92.2
มีเครื่องเอทีเอ็ม.จำนวนมากกระจายไปในที่ต่างๆ	15	3.8
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน, ที่พักอาศัย	14	3.5
อื่นๆ	2	0.5
รวม	400	100.0

ผลการวิจัยในด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการของธนาคาร(ธนาคารในตารางที่ 10) ได้แก่การรับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้นๆ จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 โดยคำตอบในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีเครื่องเอทีเอ็ม.กระจายไปในที่ต่างๆ และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือที่พักอาศัย มีจำนวนเพียง 15 คน และ 14 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ 3.5 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 12 การใช้บัตรเอทีเอ็ม.ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร

เคย/ไม่เคย	จำนวน	ร้อยละ
เคย	342	87.0
ไม่เคย	51	13.0
รวม	393	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บัตรเอทีเอ็ม.ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าเคยใช้ มากถึง 342 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตอบว่าไม่เคย 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 13 การรับรู้ถึงค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร

ทราบ/ไม่ทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	384	97.0
ไม่ทราบ	12	3.0
รวม	396	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน

ผลการวิจัยในด้านการรับรู้ค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร พบว่ามีผู้ทราบมากถึง 384 คน คิดเป็นร้อยละ 97.0 ผู้ไม่ทราบ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 14 เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม.

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	148	37.4
สามารถใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคาร	128	32.3
ไม่มีเวลาไปธนาคาร	112	28.3
อื่นๆ	6	1.5
เป็นบริการที่แสดงถึงความทันสมัย	2	0.5
รวม	396	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน

สำหรับเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม.นั้น ผลการวิจัยพบว่าเหตุผลในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเหตุผลในข้อนี้ 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 เหตุผลในลำดับรองลงมา ได้แก่ สามารถใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคาร และ ไม่มีเวลาไปธนาคาร จำนวน 128 และ 112 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 32.3 และ 28.3 ตามลำดับ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 14

**ตารางที่ 15 เครื่องเอทีเอ็ม.ในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด**

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	197	55.2
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	105	29.4
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	31	8.7
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	24	6.7
รวม	357	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 43 คน

ตารางที่ 15 แสดงถึงเครื่องเอทีเอ็ม.ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย มีผู้ใช้บริการ 31 คนและ 24 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 8.7 และ 6.7 ตามลำดับ สำหรับธนาคารศรีนคร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเลย

**ตารางที่ 16 จำนวนเงินที่ถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม.แต่ละครั้ง**

จำนวนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 บาทขึ้นไป	225	58.3
3,001 – 5,000 บาท	65	16.8
2,001 – 3,000 บาท	37	9.6
1,001 – 2,000 บาท	34	8.8
100 – 1,000 บาท	25	6.5
รวม	386	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน

ผลการวิจัย พบว่าจำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามถอนจากเครื่องเอทีเอ็มแต่ละครั้งนั้น ส่วนใหญ่ จะถอนครั้งละ 5,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลง

มาจะถอนครั้งละ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 65 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.8 ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 17 จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ในแต่ละเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	289	74.5
4 – 6 ครั้ง	83	21.4
7 – 9 ครั้ง	13	3.4
10 ครั้ง ขึ้นไป	3	0.7
รวม	388	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ในแต่ละเดือนนั้น ส่วนใหญ่จะถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.เดือนละ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 , เดือนละ 4 – 6 ครั้ง มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 18 ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.บ่อยที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน	267	69.7
วันหยุดสุดสัปดาห์(เสาร์-อาทิตย์)	68	17.7
อื่นๆ	29	7.6
ปลายสัปดาห์(พุธ-ศุกร์)	11	2.9
ต้นสัปดาห์(วันจันทร์และอังคาร)	8	2.1
รวม	383	100.0

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 17 คน

ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.มากที่สุดได้แก่ ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน จำนวน 267 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.7 รองมาได้แก่ ถอนเงินในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

**ตารางที่ 19 ช่วงเวลาที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.บ่อยที่สุด**

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
18.01 – 20.00 น.	155	40.2
20.01 – 24.00 น.	92	23.8
15.31 – 18.00 น.	71	18.4
12.01 – 15.30 น.	34	8.8
08.31 – 12.00 น.	16	4.1
06.01 – 08.30 น.	15	3.9
00.01 – 06.00 น.	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน

ตารางที่ 19 แสดงช่วงเวลาที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.บ่อยที่สุด พบว่า เป็นช่วงระยะเวลาระหว่าง 18.01 – 20.00 น. จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาได้แก่ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 20.01 – 24.00 น. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

**ตารางที่ 20 ประเภทการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.**

ประเภทการใช้บริการ	ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
ถอนเงิน	386	59.8
สอบถามยอดเงินในบัญชี	231	35.8
ฝากเงิน	13	2.0
อื่นๆ	10	1.5
โอนเงิน	6	0.9
<b>รวม</b>	<b>646</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



ผลการวิจัยพบว่า ประเภทการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม. บริการถอนเงินเป็นบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด 386 คน รองลงมาคือการสอบถามยอดเงินในบัญชี ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 21 ผู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้

ความสัมพันธ์	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	138	35.8	247	64.2
ญาติพี่น้อง	104	27.3	277	72.7
สามี – ภรรยา*	126	77.7	36	22.3

\* คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีครอบครัว

ผลการวิจัยในส่วนของการบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้แก่ผู้ใกล้ชิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้วส่วนใหญ่เคยบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้แก่สามี – ภรรยา จำนวนมากถึง 126 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.7 ในขณะที่ผู้ไม่เคยบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้แก่สามี – ภรรยา มีเพียง 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.3 เท่านั้น

สำหรับการบอกรหัสเอทีเอ็ม. แก่เพื่อนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเคยบอกให้เพื่อนมากถึง 138 คน หรือร้อยละ 35.8 ไม่เคยบอกให้แก่เพื่อน 247 คน หรือร้อยละ 64.2

ส่วนญาติพี่น้องนั้น ได้รับการบอกรหัสจากผู้ตอบแบบสอบถาม 104 คน หรือร้อยละ 27.3 ไม่ได้รับการบอก 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 21

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลของปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ในส่วนนี้เป็นการวิจัยในด้านปัญหาที่ผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม. ได้รับ โดยออกแบบสอบถามสอบถามถึงปัญหาที่มีจำนวนทั้ง 20 ปัญหา เพื่อทราบถึงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ โดยสามารถเลือกปัญหาได้ทุกข้อ และให้เลือกปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดได้ 1 ปัญหา ผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 22 และ 23 ดังนี้

ตารางที่ 22 ปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม.

ลักษณะของปัญหา	มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	334	83.5
เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย	302	75.5
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	272	68.0
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน	249	62.2
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดในขณะรอคิว	237	59.2
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร แพง	201	50.2
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่, รายปี แพง	150	37.5
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	129	32.2
บัตรถูกยึด	100	25.0
เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงินออกมา	89	22.2
ตัวเลขและตัวหนังสือที่ปรากฏบนจอเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ชัดเจน	88	22.0
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย	81	20.2
บัตรเสื่อมหรือชำรุดเร็ว	79	19.7
เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานช้าไป	65	16.0
เครื่องเอทีเอ็ม.มีหลายแบบยากต่อการให้บริการ	42	10.3
เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	33	8.0
จำกัดประเภทการให้บริการ(เช่น ห้ามฝากเงิน)	26	6.3
อื่นๆ	19	4.7
ลืมรหัสผ่าน	15	3.5
เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานเร็วไป	9	2.2

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดได้แก่ปัญหากระดาษสลิปแจ้งยอดหมด มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาได้แก่ปัญหาเครื่องเอทีเอ็ม.หยุดให้บริการบ่อย จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 ในลำดับต่อมาได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0ลำดับที่ 4 และ ลำดับที่ 5 ได้แก่ ปัญหาที่มีผู้ใช้บริการมากทำให้ต้องคอยนาน จำนวน 249

คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และ เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอกคิว จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2ตามลำดับ สำหรับปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา แสดงรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 23 ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้	67	16.8
เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย	66	16.5
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน	46	11.5
เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงินออกมา	45	11.3
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่, รายปี แพง	30	7.5
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร แพง	22	5.5
ไม่ตอบแบบสอบถาม	21	5.3
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดในขณะรอกคิว	20	5.0
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย	20	5.0
บัตรเสื่อมหรือชำรุดเร็ว	18	4.5
บัตรถูกยึด	15	3.7
เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	10	2.5
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	10	2.5
ใช้เวลาในการทำบัตรนาน	5	1.2
อื่นๆ	5	1.2
รวม	400	100.0

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดอันดับ 1 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และปัญหาที่สำคัญที่สุดลำดับรองลงมาได้แก่ปัญหาเครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ปัญหาที่สำคัญที่สุดลำดับ 3 ได้แก่ มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ปัญหาที่สำคัญที่สุดลำดับที่ 4 ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงินออก

มา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ปัญหาที่สำคัญที่สุดลำดับที่ 5 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่, รายปีแพง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ปัญหาในข้ออื่นๆ ที่ได้รับการตอบจำนวน 5 คน หรือร้อยละ 1.2 เป็นปัญหาแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อนี้ มีปัญหาในทางเดียวกัน ได้แก่ ในการใช้บริการเอทีเอ็ม. และเกิดปัญหา ไม่สามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้จากผู้ใด เนื่องจากมักจะเป็นเวลาที่ธนาคารปิดทำการแล้ว ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด มีจำนวนลดหลั่นกันไป ตามที่แสดงในตารางที่ 23

**ส่วนที่ 5 ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.**

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1** คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

จากตารางที่ 24 พบว่า

เพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร, เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ทำบัตรรวดเร็ว ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็น

บัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร และให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์,จากแผ่นพับธนาคาร,ได้รับการชักชวนจากเพื่อน,จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,ทำบัตรรวดเร็ว,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์,ได้รับการชักชวนจากเพื่อน,จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์

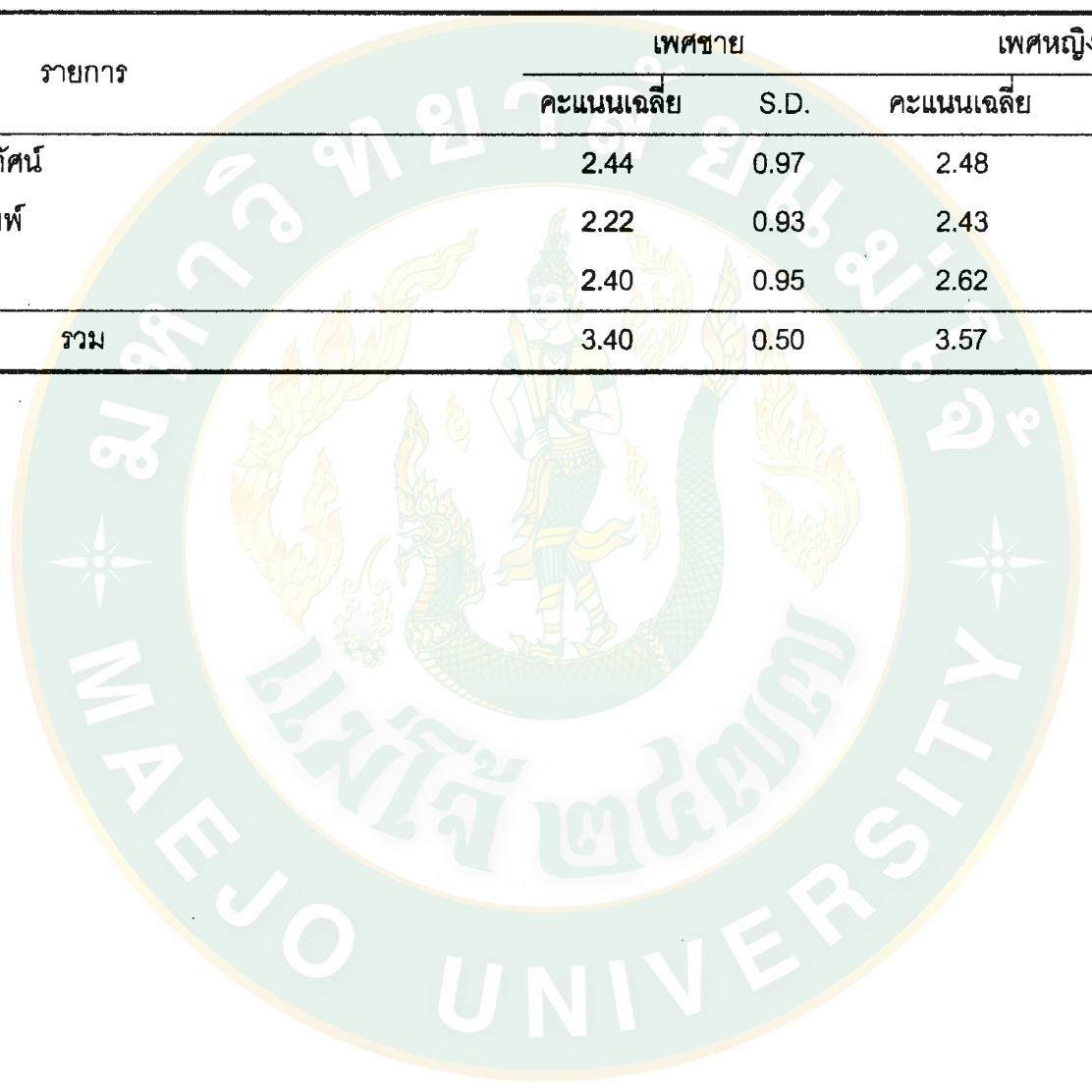
จากการพิจารณาค่า p-value ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละเพศ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก (p-value=0.000) และ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง(p-value=0.033)

ตารางที่ 24 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศชาย		เพศหญิง		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
รูปแบบบัตรสวยงาม	3.21	0.74	3.31	1.01	0.405
ทำบัตรรวดเร็ว ครอบคลุมบัตรได้ทันที	4.22	1.03	4.26	0.95	0.743
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม. เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	3.13	1.04	3.29	0.93	0.196
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	3.04	1.21	3.11	1.17	0.640
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า	3.83	1.24	3.94	1.13	0.478
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. มีจำนวนมาก	3.89	1.08	4.30	0.90	0.000*
เครื่องเอทีเอ็ม. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.43	0.86	4.63	0.69	0.033*
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	3.81	1.11	3.96	1.11	0.294
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	3.86	0.82	3.97	0.99	0.406
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	4.19	0.81	4.22	1.11	0.844
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	4.47	0.71	4.59	0.79	0.204
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	2.79	1.11	2.79	1.17	0.972
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	2.36	0.95	2.53	1.02	0.196

ตารางที่ 24 (ต่อ)

รายการ	เพศชาย		เพศหญิง		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	2.44	0.97	2.48	1.14	0.790
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.22	0.93	2.43	1.07	0.122
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.40	0.95	2.62	1.04	0.093
รวม	3.40	0.50	3.57	0.54	0.021



**สมมุติฐานที่ 2** คะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$H_1$  : มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

จากตารางที่ 25 พบว่า

ช่วงอายุ 15-20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม. เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร,สิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์ ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม...,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,ได้รับการชักชวนจากเพื่อน,จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์

ช่วงอายุ 21 -25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว, เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง, ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก, สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม...,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา ,ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร, ได้รับการชักชวนจากเพื่อน, จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์, จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์

ช่วงอายุ 26 - 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก, เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม...,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวนจากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร



ช่วงอายุ มากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มเปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์

จากการพิจารณาค่า p-value ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ ให้ความสำคัญของบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละช่วงอายุ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม. (p-value = 0.000),สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา (p-value = 0.019),สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.000),ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.004) ,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.000) ,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน(p-value = 0.000) ,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์ (p-value = 0.000) ,จากแผ่นพับธนาคาร (p-value = 0.000)

ตารางที่ 25 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ

รายการ	15-20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
รูปแบบบัตรสวยงาม	2.22	1.79	3.29	0.97	3.36	0.84	3.35	1.01	0.080
ทำบัตรรวดเร็ว รองรับบัตรได้ทันที	4.62	0.51	4.39	0.94	4.28	0.94	4.00	1.02	0.080
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	2.31	1.32	3.22	0.82	3.20	1.06	3.53	0.82	0.000*
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	2.15	1.52	3.22	1.22	3.08	1.20	3.07	0.94	0.019*
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า	3.69	1.49	4.10	1.04	3.84	1.31	3.80	0.96	0.128
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก	4.62	0.51	4.15	0.96	4.30	0.99	4.18	0.94	0.269
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	5.00	0.00	4.62	0.71	4.59	0.79	4.46	0.69	0.055
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	2.46	1.94	3.96	0.97	3.92	1.21	4.13	0.81	0.000*
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	3.85	2.19	3.90	0.76	3.94	0.97	4.03	0.94	0.764
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	3.92	1.32	4.35	0.90	4.15	1.09	4.19	1.15	0.277

ตารางที่ 25 (ต่อ)

รายการ	15-20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	3.85	2.19	4.54	0.70	4.62	0.70	4.65	0.55	0.004*
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	1.54	1.27	3.00	1.00	2.74	1.18	2.74	1.21	0.000*
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	1.31	0.95	2.69	0.96	2.38	1.02	2.55	0.94	0.000*
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	2.77	1.96	2.61	1.00	2.34	1.05	2.41	1.18	0.162
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	1.15	0.80	2.74	0.94	2.29	1.01	2.18	1.08	0.000*
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.08	1.44	2.78	0.93	2.31	0.93	2.76	1.14	0.000*
รวม	2.62	0.79	3.62	0.44	3.50	0.60	0.355	0.42	0.000*

สมมุติฐานที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จที่มีผลกระทบต่อความต้องการ  
ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$H_1$  : มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

จากตารางที่ 26 พบว่า

สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.  
ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,เครื่อง  
เอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญ  
สำคัญระดับมาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตร  
เอทีเอ็ม ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,  
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,จากผ่านพับ  
ธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง  
วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์

สถานภาพสมรส ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอที  
เอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,  
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้  
แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ยกเว้นค่า  
ธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตร  
เอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ความสำคัญ  
สำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จาก  
การโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากผ่านพับธนาคาร

สถานภาพหย่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.  
ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มี  
จำนวนมาก,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญ  
ระดับ มาก ได้แก่ ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ  
ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค  
ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ สามารถเป็นบัตร

ประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

จากการพิจารณาค่า p-value ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละสถานภาพ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.034) ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.(p-value = 0.026) ,สิทธิประโยชน์ต่างๆ(p-value = 0.000), สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.012),ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.002),ได้รับการชักชวน จากเพื่อน (p-value = 0.014),จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์ (p-value = 0.001),จากแผ่นพับธนาคาร (p-value = 0.015)



ตารางที่ 26 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หย่า		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
รูปแบบบัตรสวยงาม	3.33	0.95	3.33	0.94	2.62	1.56	0.034*
ทำบัตรรวดเร็ว รอรับบัตรได้ทันที	4.25	0.93	4.24	1.02	4.54	0.88	0.552
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	3.36	0.77	3.16	1.07	2.77	1.79	0.026*
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	3.17	1.22	3.03	1.02	2.46	1.81	0.078
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า	4.06	1.09	3.66	1.20	4.77	0.44	0.000*
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก	4.22	0.96	4.22	0.96	4.38	0.96	0.832
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.61	0.73	4.53	0.75	4.77	0.44	0.380
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	4.03	0.98	3.86	1.16	3.15	1.95	0.012*
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	3.93	0.84	4.00	0.97	3.62	2.10	0.356
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	4.28	0.96	4.15	1.19	4.23	0.83	0.533

ตารางที่ 26 (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หย่า		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	4.56	0.59	4.63	0.76	3.85	2.19	0.002*
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	2.88	1.10	2.64	1.15	2.77	1.79	0.153
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	2.51	0.95	2.53	1.05	1.69	1.32	0.014*
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	2.50	1.08	2.42	1.11	2.38	1.56	0.739
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.51	0.95	2.27	1.12	1.46	1.13	0.001*
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.61	0.97	2.58	1.07	1.77	1.09	0.015*
	3.57	0.47	3.50	0.55	3.20	0.95	0.038*

**สมมุติฐานที่ 4** คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$H_1$  : มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

จากตารางที่ 27 พบว่า

ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,สิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทางวิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อยที่สุด ได้แก่ จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่



ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม,มีจำนวนมาก,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม...,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อยที่สุด ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร

จากการพิจารณาค่า p-value ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของบัณฑิตที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.002), สิทธิประโยชน์ต่างๆ (p-value = 0.000) ,ทำบัตรรวดเร็ว (p-value = 0.000), สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.049), ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร (p-value = 0.000) ,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.045), ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.020), จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์ (p-value = 0.002)

ตารางที่ 27 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ประถมศึกษาปีที่ 6		มัธยมศึกษาปีที่ 3 , ปวช. หรือเทียบเท่า		มัธยมศึกษาปีที่ 6 , ปวส. หรือเทียบเท่า		ปริญญาตรีขึ้นไป		p-value
	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	
	รูปแบบบัตรสวยงาม	3.14	0.52	3.68	0.86	3.15	1.09	3.29	
ทำบัตรรวดเร็ว รองรับบัตรได้ทันที	3.82	0.86	4.60	0.67	4.03	1.20	4.36	0.79	0.000*
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	3.22	0.74	3.45	0.88	3.11	1.05	3.31	0.91	0.089
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	2.91	0.73	3.12	1.18	3.07	1.22	3.13	1.20	0.853
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, ส่วนลดค่าสินค้า	2.96	1.36	3.94	1.25	4.04	1.12	3.96	1.01	0.000*
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก	4.13	0.76	4.17	0.88	4.12	1.17	4.36	0.79	0.162
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.46	0.79	4.58	0.63	4.54	0.81	4.64	0.69	0.576
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	3.55	1.19	3.82	0.96	3.85	1.25	4.11	1.01	0.049*
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	4.57	0.79	3.95	0.81	3.94	1.08	3.84	0.91	0.003*
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	3.70	1.18	4.18	0.98	4.05	1.32	4.48	0.69	0.000*

ตารางที่ 27 (ต่อ)

รายการ	ประถมศึกษาปีที่ 6		มัธยมศึกษาปีที่ 3 ,		มัธยมศึกษาปีที่ 6 ,		ปริญญาตรีขึ้นไป		p-value
			ปวช. หรือเทียบเท่า		ปวส. หรือเทียบเท่า				
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	4.92	0.28	4.57	0.70	4.46	1.01	4.461	0.59	0.045*
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.04	0.73	3.08	1.20	2.59	1.23	1.78	1.09	0.020*
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	2.24	0.88	2.61	1.06	2.46	1.09	2.51	0.92	0.443
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	1.91	0.73	2.82	1.06	2.39	1.22	2.45	1.02	0.002*
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	1.91	0.29	2.47	1.04	2.36	1.19	2.45	0.98	0.118
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.30	0.47	2.76	0.87	2.57	1.20	2.54	0.98	0.253
รวม	3.37	0.44	3.60	0.49	3.44	0.61	3.61	0.47	0.022*

สมมุติฐานที่ 5 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการ  
ใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$H_1$  : มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

จากตารางที่ 28 พบว่า

ระดับรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ  
ใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยก  
เว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ ทำบัตร  
รวดเร็ว,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค  
,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภท  
ของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา ,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร  
ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทร  
ทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

ระดับรายได้ 5,001-7,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้  
บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ  
24 ชั่วโมง ,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,  
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก, สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอที  
เอ็ม,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,  
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.,สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่  
ธนาคาร,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง  
หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

ระดับรายได้ 7,001-10,000 บาท พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ  
ต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอ  
ทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,ได้รับเงิน  
เดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอที  
เอ็ม.,สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ให้ความสำคัญ  
ระดับ ปานกลาง ได้แก่ สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้า

เจ้าหน้าที่ธนาคาร,จากแผ่นพับธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์

ระดับรายได้ มากกว่า 10,000 บาท พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำบัตรรวดเร็ว,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก,เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง,ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ มาก ได้แก่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ,สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค ,ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม ให้ความสำคัญระดับ ปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม,ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม., สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ให้ความสำคัญระดับ น้อย ได้แก่ ได้รับการชักชวน จากเพื่อน,จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์,จากแผ่นพับธนาคาร

จากการพิจารณาค่า p-value ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าจะแนบเฉลี่ยของ ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.008),ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม. (p-value = 0.004),สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.013),ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.028),จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์ (p-value = 0.029)

ตารางที่ 28 คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม.จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		p-value
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	
รูปแบบบัตรสวยงาม	3.17	1.06	3.33	0.78	3.55	1.05	3.16	0.93	0.008*
ทำบัตรรวดเร็ว รอรับบัตรได้ทันที	4.19	1.02	4.25	1.05	4.35	0.98	4.22	0.90	0.650
ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต	2.98	1.30	3.16	0.51	3.52	0.93	3.21	0.96	0.004*
สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา	3.00	1.21	3.04	0.93	3.15	1.13	3.12	1.30	0.861
สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ, ส่วนลดค่าสินค้า	3.83	1.12	3.97	1.14	4.03	1.08	3.85	1.21	0.573
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก	4.20	0.88	4.01	1.12	4.39	0.83	4.21	0.98	0.078
เครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	4.78	0.50	4.46	0.82	4.61	0.65	4.54	0.80	0.090
สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	3.48	1.45	3.90	0.84	4.07	1.02	4.01	1.12	0.013*
ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม.	4.03	1.18	4.08	0.86	3.98	0.86	3.98	0.97	0.276
ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร, รายปี	4.21	0.99	3.91	1.19	4.30	1.04	4.30	1.00	0.062

ตารางที่ 28 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		คะแนนเฉลี่ย		p-value
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร	4.47	1.35	4.60	0.58	4.57	0.66	4.59	0.63	0.792
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.22	1.24	2.66	1.00	2.75	1.18	2.72	1.15	0.028*
ได้รับการชักชวนจากเพื่อน	2.45	1.27	2.69	0.84	2.48	1.08	2.43	0.91	0.371
จากการโฆษณาทางวิทยุ, โทรทัศน์	2.60	1.28	2.78	1.18	2.42	1.07	2.32	1.01	0.029*
จากการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.49	1.25	2.61	1.07	2.29	1.05	2.32	0.95	0.168
จากแผ่นพับของธนาคาร	2.55	1.14	2.81	0.87	2.62	1.05	2.46	1.02	0.144
รวม	3.54	0.79	3.51	0.39	3.60	0.38	3.50	0.58	0.489

## ส่วนที่ 6 ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานเพื่อประกอบการวิจัยดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล

**สมมุติฐานที่ 6** ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : เพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม.

เป็นอิสระ ต่อกัน

$H_1$  : เพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม.

ขึ้นต่อกัน

จากตารางที่ 29 พบว่า

เพศชาย มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระจาดาสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 16.5 ,เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 15.9 ,มีผู้ใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลาคอยนาน ร้อยละ 15.7

เพศหญิง มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระจาดาสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 66.8 ,เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 60.3 , จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 52.4

จากการวิเคราะห์ค่า Sign เปรียบเทียบกับค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่มีค่า Sign > 0.05 นั่นคือยอมรับ  $H_0$  คือ เพศกับปัญหาจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว, ใช้เวลาทำบัตรนาน,เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย,เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานเร็วไป,เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานช้าไป,เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน,เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว,กระจาดาสลิปแจ้งยอดหมด,ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง,ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง,ลิ้มรสผ่าน,บัตรถูกยึด



ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ เพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกันได้แก่ ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้, จำกัดประเภทการใช้บริการ, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่ปลอดภัย



ตารางที่ 29 ปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามเพศ

ลักษณะปัญหา	ชาย		หญิง		$\chi^2$	Significance
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว	17	4.3	57	14.4	0.340	0.672
ใช้เวลาทำบัตรนาน	34	8.6	94	23.8	3.729	0.053
ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน	27	6.8	56	14.2	8.409	0.004
เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย	63	15.9	238	60.3	0.521	0.820
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป	0	0.0	8	2.0	1.102	0.313
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป	18	4.6	46	11.6	2.190	0.139
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน	19	4.8	69	17.5	0.019	0.892
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	9	2.3	23	5.8	0.783	0.376
เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้	17	4.3	20	5.1	14.531	0.000
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้	60	15.2	207	52.4	1.598	0.206
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมด ขณะรูดคิว	54	13.7	182	46.1	1.683	0.195
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	65	16.5	264	66.8	0.431	0.511

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	ชาย		หญิง		$\chi^2$	Significance
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
จำกัดประเภทการใช้บริการ	12	3.0	13	3.3	10.641	0.001
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน	62	15.7	182	46.1	8.644	0.003
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย	24	6.1	56	14.2	4.840	0.028
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่,รายปี แพง	36	9.1	109	27.6	2.222	0.136
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง	52	13.2	144	36.5	7.943	0.005
ลิ้มรสผ่าน	2	0.5	12	3.0	0.062	0.803
บัตรถูกยึด	19	4.8	80	20.3	0.053	0.818

สมมุติฐานที่ 7 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม.  
เป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : อายุกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม.  
ขึ้นต่อกัน

จากตารางที่ 30 พบว่า

ช่วงอายุ 15-20 ปี มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 3.3, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน ร้อยละ 3.3, เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว ร้อยละ 2.3, เครื่องเอทีเอ็มทำงานช้าไป ร้อยละ 2.0

ช่วงอายุ 21-25 ปี มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 30.3, เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 26.3, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 23.3

ช่วงอายุ 26-30 ปี มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย 30.6, กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 26.8, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 26.1

ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 23.1, เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 17.8, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 16.8

จากการวิเคราะห์ค่า Sign เปรียบเทียบกับค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่มีค่า Sign  $>$  0.05 นั่นคือยอมรับ  $H_0$  คือ อายุกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว, เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานเร็วไป, เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้, กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด, จำกัดประเภทการใช้บริการ, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย, ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง, ลืมรหัสผ่าน

ปัญหาที่มีค่า Sign  $<$  0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ อายุกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน ได้แก่ ใช้เวลาทำบัตรนาน, ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย, เครื่องเอทีเอ็ม.ทำงานช้าไป, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่

ไม่จ่ายเงิน,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาดอยนาน, ค่าธรรมเนียมใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง,บัตรถูกยึด



ตารางที่ 30 ปัญหาการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. จำแนกตามอายุ

ลักษณะปัญหา	15-20 ปี		21-25 ปี		26-30 ปี		30 ปีขึ้นไป		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว	5	1.3	33	8.3	24	6.0	16	4.0	5.5165	0.133
ใช้เวลาทำบัตรนาน	3	0.8	50	12.5	57	14.3	18	4.5	17.4300	0.001
ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน	1	0.3	26	6.5	42	10.5	18	4.5	10.3400	0.016
เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย	3	0.8	105	26.3	122	30.6	71	17.8	36.8970	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป	0	0.0	4	1.0	2	0.5	2	0.5	0.9160	0.822
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป	8	2.0	22	5.5	24	6.0	10	2.5	23.5780	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน	3	0.8	7	1.8	41	10.3	37	9.3	40.3250	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	3	0.8	4	1.0	16	4.0	9	2.3	11.8890	0.008
เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้	1	0.3	11	2.8	16	4.0	13	3.3	1.9770	0.577
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้	7	1.8	93	23.3	104	26.1	67	16.8	6.7480	0.080
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม. หหมด ขณะรอคิว	9	2.3	67	16.8	103	25.8	57	14.3	25.6430	0.000
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	13	3.3	121	30.3	107	26.8	92	23.1	6.7740	0.079

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	15-20 ปี		21-25 ปี		26-30 ปี		30 ปีขึ้นไป		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
จำกัดประเภทการใช้บริการ	1	0.3	32	8.0	27	6.8	20	5.0	3.1920	0.309
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน	13	3.3	80	20.1	93	22.3	62	15.5	17.3600	0.001
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย	1	0.3	32	8.0	27	6.8	20	5.0	1.7380	0.628
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่,รายปี แพง	4	1.0	56	14.0	49	12.3	40	10.0	0.5580	0.906
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง	4	1.0	81	20.3	57	14.3	58	14.5	9.1840	0.027
ลืมรหัสผ่าน	1	0.3	8	2.0	2	0.5	3	0.8	4.2840	0.232
บัตรถูกยึด	0	0.0	47	11.8	33	8.3	19	4.8	11.5960	0.009

**สมมุติฐานที่ 8** ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : สถานภาพกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน

จากตารางที่ 31 พบว่า

สถานภาพโสด มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 48.6,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 42.8,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 33.8

สถานภาพสมรส มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 32.2,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 31.5,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 29.2

สถานภาพหย่า มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 3.3,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอกคิว ร้อยละ 3.3,กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 2.5

จากการวิเคราะห์ค่า Sign เปรียบเทียบกับค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่มีค่า Sign > 0.05 นั่นคือยอมรับ  $H_0$  คือ : สถานภาพกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว, ใช้เวลาทำบัตรนาน, ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป,กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน, ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง,บัตรถูกยึด

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ สถานภาพกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม.ขึ้นต่อกัน ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่จ่ายเงินไม่ครบ,เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้, เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอกคิว, จำกัดประเภทการใช้



บริการ, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มไม่ปลอดภัย, ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่าง  
ธนาคารแพง, ลืมรหัสผ่าน



ตารางที่ 31 ปัญหาการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะปัญหา	โสด		สมรส		หย่า		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว	44	11.1	31	7.8	3	0.8	0.1140	0.945
ใช้เวลาทำบัตรนาน	68	17.1	52	13.1	6	1.5	1.4300	0.489
ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน	49	12.3	32	8.1	6	1.5	4.8550	0.088
เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย	170	42.8	116	29.2	13	3.3	5.2850	0.071
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป	2	0.5	6	1.5	0	0.0	4.0680	0.131
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป	32	8.1	29	7.3	3	0.8	1.4080	0.494
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน	31	7.8	48	12.1	7	1.8	22.1540	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	12	3.0	11	2.8	7	1.8	41.5070	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้	13	3.3	28	7.1	0	0.0	15.0430	0.001
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้	134	33.8	125	31.5	10	2.5	13.6990	0.001
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมด ขณะรูดคิว	116	29.2	107	27.0	13	3.3	17.2580	0.000
กระดาษสลิป์แจ้งยอดหมด	193	48.6	128	32.2	10	2.5	3.7510	0.153

**สมมุติฐานที่ 9** ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษากับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษากับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน

จากตารางที่ 32 พบว่า

ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ่งยอดหมด ร้อยละ 5.8, เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว ร้อยละ 5.8, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 5.8

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน ร้อยละ 14.3, กระดาษสลิปแจ่งยอดหมด ร้อยละ 14.0, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 13.5

ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ่งยอดหมด ร้อยละ 28.3, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 26.1, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 25.5

ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม. เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ กระดาษสลิปแจ่งยอดหมด ร้อยละ 35.3, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 31.1, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 24.6

จากการวิเคราะห์ค่า Sign เปรียบเทียบกับค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่มีค่า Sign > 0.05 นั่นคือยอมรับ  $H_0$  คือ ระดับการศึกษากับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน, จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้, จำกัดประเภทการให้บริการ, ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ ระดับการศึกษากับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว, ใช้เวลาทำบัตรนาน, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย, เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป, เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป,

เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาดอยนาน, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่ปลอดภัย,ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง, ลืมรหัสผ่าน, บัตรถูกยึด



ตารางที่ 32 ปัญหาการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะปัญหา	ประถม 6		มัธยม 3		มัธยม 6		ปริญญาตรีขึ้นไป		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว	0	0.0	22	5.5	32	8.0	24	6.0	13.3220	0.000
ใช้เวลาทำบัตรนาน	3	0.8	22	5.5	64	16.0	39	9.8	26.2470	0.000
ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน	5	1.3	22	5.5	26	6.5	34	8.5	2.0180	0.569
เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย	23	5.8	50	12.5	104	26.1	124	31.1	10.5050	0.015
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป	0	0.0	0	0.0	8	2.0	0	0.0	16.3270	0.001
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป	0	0.0	10	2.5	34	8.5	20	5.0	16.3980	0.001
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน	11	2.8	18	4.5	31	7.8	28	7.0	6.5850	0.086
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	0	0.0	10	2.5	19	4.8	3	0.8	19.5170	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้	0	0.0	15	3.8	14	3.5	12	3.0	10.3650	0.016
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้	17	4.3	54	13.5	102	25.5	98	24.6	7.6020	0.055
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม. หหมด ขณะรอคิว	23	5.8	53	13.3	82	20.5	78	19.5	13.6190	0.003
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	23	5.8	56	14.0	113	28.3	141	35.3	16.8760	0.001

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	15-20 ปี		21-25 ปี		26-30 ปี		30 ปีขึ้นไป		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
จำกัดประเภทการใช้บริการ	0	0.0	3	0.8	13	3.3	9	2.3	5.6410	0.130
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน	17	4.3	57	14.3	89	22.3	85	21.3	7.9190	0.048
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มไม่ปลอดภัย	2	0.5	8	2.0	24	6.0	46	11.5	16.8520	0.001
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่, รายปี แพง	7	1.8	29	7.3	54	13.5	59	14.8	2.5130	0.473
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง	8	2.0	27	6.8	68	17.0	97	24.3	22.9280	0.000
ลิ้มรสผ่าน	0	0.0	0	0.0	4	1.0	10	2.5	7.8570	0.049
บัตรถูกยึด	0	0.0	20	5.0	30	7.5	49	12.3	13.0480	0.005

สมมุติฐานที่ 10 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน

จากตารางที่ 33 พบว่า

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน ร้อยละ 10.5,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 10.3,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 10.0

รายได้ 5,001-7,000 บาท มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 15.0,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 14.0,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 12.5

รายได้ 7,001-10,000 บาท มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 22.8,กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 21.8,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ ร้อยละ 21.1

รายได้มากกว่า 10,000 บาท มีปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็ม.เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ร้อยละ 36.8,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย ร้อยละ 29.5,ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง ร้อยละ 23.8

จากการวิเคราะห์ค่า Sign เปรียบเทียบกับค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่มีค่า Sign > 0.05 นั่นคือยอมรับ  $H_0$  คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว,เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป,เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, จำกัดประเภทการให้บริการ, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน, ลืมรหัสผ่าน

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน ได้แก่ ใช้เวลาทำบัตรนาน, ตัวเลข

และตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้, กระดาษ สลิปแจ้งยอดหมด, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย,ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง,บัตรถูก ยึด





ตารางที่ 33 ปัญหาการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะปัญหา	ไม่เกิน 5,000		5,001-7,000		7,001-10,000		มากกว่า 10,000		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว	10	2.5	13	3.3	31	7.8	24	6.0	6.4360	0.092
ใช้เวลาทำบัตรนาน	16	4.0	31	7.8	40	10.0	41	10.3	10.1860	0.017
ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน	0	0.0	18	4.5	23	5.8	46	11.5	23.3660	0.000
เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย	41	10.3	50	12.5	91	22.8	119	29.5	3.4460	0.328
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป	4	1.0	0	0.0	2	0.5	2	0.5	8.2680	0.041
เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป	9	2.3	12	3.0	22	5.5	21	5.3	1.9750	0.578
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน	5	1.3	12	3.0	24	6.0	47	11.8	13.2240	0.004
เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชี แต่ได้เงินไม่ครบ	3	0.8	0	0.0	13	3.3	16	4.0	9.4100	0.024
เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้	4	1.0	5	1.3	17	4.3	15	3.8	4.2370	0.237
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม. ไม่เพียงพอต่อการใช้	40	10.0	56	14.0	84	21.1	91	22.8	16.5810	0.001
เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมด ขณะรอคิว	33	8.3	44	11.0	75	18.8	84	21.1	5.9750	0.113
กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด	39	9.8	60	15.0	87	21.8	147	36.8	34.6260	0.000

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	15-20 ปี		21-25 ปี		26-30 ปี		30 ปีขึ้นไป		$\chi^2$	Sign
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
จำกัดประเภทการใช้บริการ	3	0.8	4	1.0	12	3.0	6	1.5	5.3190	0.150
มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคายนาน	42	10.5	41	10.3	74	18.5	91	22.8	2.7320	0.435
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย	8	2.0	7	1.8	27	6.8	38	9.5	8.3130	0.040
ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่,รายปี แพง	13	3.3	30	7.5	52	13.0	54	13.5	12.1990	0.007
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง	21	5.3	41	10.3	43	10.8	95	23.8	23.0870	0.000
ลิ้มรสผ่าน	0	0.0	4	1.0	4	1.0	6	1.5	3.4620	0.326
บัตรถูกยึด	16	4.0	8	2.0	36	9.0	39	9.8	8.8140	0.032

**บทที่ 5**  
**สรุปและขอเสนอแนะ**  
**(SUMMARY AND RECOMMENDATION)**

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม กรณีศึกษา : พนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ เอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ได้ข้อมูลจำนวน 400 ชุด โดยการสอบถามพนักงานและลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามได้แก่ ช่วงเดือนกรกฎาคม 2543 – สิงหาคม 2543 โดยมีสมมติฐานดังนี้

1. การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน
2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม.ของพนักงานและลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าเฉลี่ย และความสัมพันธ์ของข้อมูลความถี่

## สรุปผลการวิจัย (Summary of the Study)

จากผลการวิจัยที่ได้ ตามอธิบายรายละเอียดในบทที่ 4 นั้น สามารถนำมาสรุปผลการวิจัยโดยรวมได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.5 และเพศชาย ร้อยละ 20.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด ร้อยละ 56.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เอทีเอ็ม

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มากที่สุดได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มเปิดบริการ 24 ชั่วโมง, ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร,ทำบัตรได้รวดเร็วรับบัตรได้ทันที, จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีจำนวนมาก และ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร,รายปี

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มาก ได้แก่ ธนาคารที่ออกบัตรเอทีเอ็ม, สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์ ,สิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น มีประกันอุบัติเหตุ เป็นบัตรส่วนลดค่าสินค้า

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลาง ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม, ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.เช่น บัตรทอง, บัตรคลาสสิก, บัตรเดบิต, สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา และได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อย ได้แก่ จากแผ่นพับของธนาคาร, ได้รับการชักชวนจากเพื่อน, จากการใช้โฆษณาทางวิทยุ, จากการใช้โฆษณาทางหนังสือพิมพ์

### ส่วนที่ 3 ลักษณะการให้บริการเอทีเอ็ม.

ผู้ตอบแบบสอบถามถือบัตรเอทีเอ็ม 1 บัตร และ 2 บัตร มีจำนวนเท่ากัน คือ 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม 3 บัตรขึ้นไป มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

จากผลการวิจัยพบว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)มีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.5 บัตรเอทีเอ็ม.ชนิด คลาสสิค(บัตรเงิน) มีผู้ใช้มากที่สุด ร้อยละ 69.5 ธนาคารที่ให้บริการบ่อยที่สุดได้แก่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 60.5

เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม.ได้แก่การรับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 92.32

ผู้ให้บริการเคยใช้บัตรเอทีเอ็ม.ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 87.0 ผลการวิจัยในด้านการรับรู้ค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.0

เหตุผลที่สำคัญมากที่สุดในในการเลือกใช้บริการเอทีเอ็ม.นั้น ผลการวิจัยพบว่าเหตุผลในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นเหตุผลที่สำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.4

เครื่องเอทีเอ็ม.ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่เครื่องเอทีเอ็ม.ของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 55.2

จำนวนเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม.แต่ละครั้งนั้น ส่วนใหญ่จะถอนครั้งละ 5,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.3

จำนวนครั้งที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.ในแต่ละเดือน พบว่า ส่วนใหญ่จะถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.เดือนละ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.5

ช่วงที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.มากที่สุดได้แก่ ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 69.7

ช่วงเวลาที่ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.บ่อยที่สุดได้แก่ ช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเป็นเวลา 20.01 – 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.8

บริการที่ให้บริการจากเครื่องเอทีเอ็ม.ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อนี้ ทั้งหมดใช้บริการถอนเงินทุกคน บริการรองลงมาที่ใช้จากบัตรเอทีเอ็ม.ได้แก่ บริการสอบถามยอดเงินในบัญชี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ผลการวิจัยในส่วนของ การบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้แก่ผู้ใกล้ชิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้วส่วนใหญ่เคยบอกรหัสเอทีเอ็ม. ให้แก่สามี - ภรรยา จำนวนมากถึง 126 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.7

คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละเพศ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.มีจำนวนมาก (p-value=0.000) และเครื่องเอทีเอ็ม.เปิดบริการ 24 ชั่วโมง(p-value=0.033)

คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละช่วงอายุ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม. (p-value = 0.000),สามารถเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา (p-value = 0.019),สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.000),ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.004) ,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.000) ,ได้รับการชักชวน จากเพื่อน(p-value = 0.000) ,จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์ (p-value = 0.000) ,จากแผ่นพับธนาคาร (p-value = 0.000)

คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละสถานภาพ ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.034) ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม.(p-value = 0.026) ,สิทธิประโยชน์ต่างๆ(p-value = 0.000),สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.012),ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.002),ได้รับการชักชวน จากเพื่อน (p-value = 0.014),จากการโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์ (p-value = 0.001),จากแผ่นพับธนาคาร (p-value = 0.015)

คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูปแบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.002) ,สิทธิประโยชน์ต่างๆ (p-value = 0.000) ,ทำบัตรรวดเร็ว (p-value = 0.000) , สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.049) , ยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร (p-value = 0.000) ,ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคาร (p-value = 0.045) ,ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.020) , จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์ (p-value = 0.002)

คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ในแต่ละระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน ซึ่งค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  ได้แก่ รูป

แบบบัตรสวยงาม (p-value = 0.008), ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม. (p-value = 0.004), สามารถชำระค่าสาธารณูปโภค (p-value = 0.013), ได้รับการชักชวน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร (p-value = 0.028), จากการโฆษณาทาง วิทยุ-โทรทัศน์ (p-value = 0.029)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดได้แก่ปัญหากระดาษสลิปแจ้งยอดหมด มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาได้แก่ปัญหาเครื่องเอทีเอ็ม.หยุดให้บริการบ่อย คิดเป็นร้อยละ 75.5 ในลำดับต่อมาได้แก่ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ลำดับที่ 4 และ ลำดับที่ 5 ได้แก่ ปัญหาที่มีผู้ให้บริการมากทำให้ต้องคอยนาน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง คิดเป็นร้อยละ 50.2 ตามลำดับ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ซึ่งจากตารางพบว่า จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.8 และปัญหาที่สำคัญที่สุดลำดับรองลงมาได้แก่ปัญหาเครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ เพศกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกันได้แก่ ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน,เครื่องเอทีเอ็ม.มีหลายแบบยากต่อการใช้,จำกัดประเภทการให้บริการ,มีผู้ให้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน,สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ คือ อายุกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม.ขึ้นต่อกัน ได้แก่ ใช้เวลาทำบัตรนาน, ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดให้บริการบ่อย,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, มีผู้ให้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน, ค่าธรรมเนียมใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง, บัตรถูกยึด

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ : สถานภาพกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม.ขึ้นต่อกัน ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่จ่ายเงินไม่ครบ,เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้,จำนวน

เครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้, เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, จำกัดประเภทการใช้บริการ, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย,ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง, ลืมรหัสผ่าน

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ ระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน ได้แก่ บัตรเสื่อมชำรุดเร็ว, ใช้เวลาทำบัตรนาน, เครื่องเอทีเอ็ม. หยุดบริการบ่อย,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานช้าไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,เครื่องเอทีเอ็ม. มีหลายแบบยากต่อการใช้,เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมดขณะรอคิว, กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด, มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย,ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม.ต่างธนาคารแพง, ลืมรหัสผ่าน, บัตรถูกยึด

ปัญหาที่มีค่า Sign < 0.05 นั่นคือปฏิเสธ  $H_0$  คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเอทีเอ็ม.จากเครื่องเอทีเอ็ม. ขึ้นต่อกัน ได้แก่ ใช้เวลาทำบัตรนาน, ตัวเลขและตัวหนังสือไม่ชัดเจน, เครื่องเอทีเอ็ม. ทำงานเร็วไป,เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ไม่จ่ายเงิน, เครื่องเอทีเอ็ม. ตัดบัญชีแต่ได้เงินไม่ครบ,จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอต่อการใช้, กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด, สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย,ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง,บัตรถูกยึด

### ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ของพนักงานและลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน รวมทั้งทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการมีอยู่ ทั้งยังทราบถึงปัญหาที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการเอทีเอ็ม. โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในปัจจุบัน การแข่งขันของธนาคารมีอยู่สูง โดยทุกธนาคารเน้นไปที่การให้บริการแก่ลูกค้า และรักษารฐานลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุด ดังนั้น ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้



ในเชิงปฏิบัติได้ โดยศึกษาถึงพื้นฐานของลูกค้า ซึ่งทางธนาคารก็มีการเก็บรายละเอียดพื้นฐานของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าในส่วนที่มีในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับผลการวิจัย ก็จะสามารถเข้าถึงการบริการลูกค้าได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ ปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งได้อธิบายไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ควรได้รับการแก้ไข หรือชี้แจงให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง โดยเริ่มแก้ไขจากปัญหาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าสำคัญมากที่สุดก่อน จากนั้นจึงแก้ไขในปัญหาระดับรองลงไป เพราะการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับ ย่อมเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1.ปัญหาด้านเครื่องเอทีเอ็ม.

- จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่เพียงพอ,มีผู้ใช้บริการมากทำให้เสียเวลาคอยนาน จากการวิจัยพบว่าพนักงานและลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีลักษณะการทำงานเป็นกะ ช่วงเวลาที่ใช้บริการเอทีเอ็ม.บ่อยที่สุด คือช่วงเวลา 18.01-20.00 น. ร้อยละ 40.2 ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.ร้อยละ 23.8 และช่วงเวลา 15.31-18.00 น.ร้อยละ 18.4 ซึ่งทั้ง 3 ช่วงเวลา รวมกันเท่ากับร้อยละ 82.4 จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะเป็นเวลาดอกเวลาทำการของธนาคาร และเป็นช่วงเวลาเลิกงานของพนักงาน หรือเป็นเวลาเปลี่ยนกะ ดังนั้นควรพิจารณาเพิ่มจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม.ให้เพียงพอกับความต้องการใช้
- เครื่องเอทีเอ็ม.หยุดบริการบ่อย ควรบำรุงรักษาเครื่องเอทีเอ็ม.และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ และควรมีเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมให้เครื่องหยุดบริการได้เป็นร้อยละเท่าใด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและวัดผลผู้รับผิดชอบ
- เครื่องเอทีเอ็ม.ตัดบัญชีไม่จ่ายเงิน,จ่ายเงินไม่ครบ ควรหาสาเหตุว่าปัญหานี้เกิดจากสาเหตุใด และดำเนินการแก้ไข ให้เกิดปัญหาแบบนี้ให้น้อยที่สุด เพราะปัญหาลักษณะนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในบริการเอทีเอ็ม. และกระทบต่อภาพพจน์ของธนาคารที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก

## 2.ปัญหาด้านบัตรเอทีเอ็ม.

- บัตรเสื่อมหรือชำรุดเร็ว สาเหตุของบัตรเสื่อมเร็ว ส่วนใหญ่เกิดจากการเก็บรักษาบัตร หรือแถบแม่เหล็กบนบัตรที่เก็บข้อมูลของลูกค้า ควรจัดประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงวิธีเก็บรักษาบัตรที่ถูกต้อง

- ค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่แพง, ใช้เวลาทำบัตรนาน ควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการเอทีเอ็ม. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จะทำให้ลูกค้าเกิดการเปรียบเทียบกับจำนวนเงินค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าต้องจ่าย เมื่อลูกค้าเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าแล้ว จะทำให้ความรู้สึกว่าค่าธรรมเนียมแพงนั้นหมดไป ส่วนปัญหาใช้เวลาทำบัตรนานนั้น ปัจจุบันได้รับการแก้ไขแล้ว โดยจัดทำบัตรด่วน (Instant Card) ให้กับลูกค้าซึ่งสามารถรับบัตรได้ทันที

## 3.ปัญหาในด้านการบริการของธนาคาร

- เงินในเครื่องเอทีเอ็ม.หมด พนักงานที่รับผิดชอบดูแลเครื่องเอทีเอ็ม.ควรพิจารณาบรรจุเงินให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ควรมีการจดสถิติการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม.เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน

- กระดาษสลิปแจ้งยอดหมด ควรหมั่นตรวจเช็คอยู่เสมอ และใส่กระดาษให้เพียงพอต่อการใช้ ถึงแม้ปัญหานี้ไม่ใช่เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่กลับเป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาบ่อยครั้งที่สุดถึง ร้อยละ 83.5 และประการสำคัญปัญหากระดาษสลิปแจ้งยอดหมดจะทำให้ลูกค้าใช้เวลาในการทำรายการมากขึ้น เพราะต้องยืนยันการใช้บริการโดยไม่มีกระดาษด้วย

## 4.ปัญหาด้านสถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.

- สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ไม่ปลอดภัย ควรติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม.ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้แหล่งการค้า หรือชุมชน นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรมีไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ

## 5.ปัญหาด้านอื่น ๆ

- ลืมรหัส บัตรหาย บัตรถูกยึด ควรจัดทำประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการใช้บัตรเอทีเอ็ม.ที่ถูกต้อง จะช่วยลดปัญหาลงได้ และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารด้วย

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติในระดับหนึ่ง แต่สามารถขยายผลในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้การวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการใช้บริการเอทีเอ็ม. ทั้งเป็นการเพิ่มประโยชน์ในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำไปปฏิบัติเพิ่มเติมมากขึ้น ดังนี้

ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นของปัญหาที่สำคัญแต่ละปัญหาเพื่อเป็นการแสวงหาแนวทางแก้ไข และรักษาประโยชน์ของลูกค้าธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของงานให้บริการ ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดดังผลการวิจัยครั้งนี้ ยังไม่ได้เจาะลึกลงไปถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ในส่วนของเครื่องเอทีเอ็ม.ในปัจจุบันนั้น มีอยู่มากมายหลายขนาดและชนิด ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหาได้แก่การใช้เครื่องไม่ถูกต้อง รวมทั้งยังไม่ทราบถึงปัญหาในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม.แต่ละชนิดอีกด้วย ดังนั้น ควรมีการวิจัยในส่วนเฉพาะของเครื่องเอทีเอ็ม.โดยเฉพาะเพื่อจำกัดขอบเขตของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องต่อไป

ควรมีการวิจัยในรูปแบบเดียวกัน แต่เปรียบเทียบในเขตธุรกิจอื่น เพื่อเป็นการเปรียบเทียบปัญหา ลักษณะการใช้บริการเอทีเอ็ม. ว่าใกล้เคียง หรือ แตกต่างกันอย่างไร

จากผลการวิจัยที่พบว่า สาเหตุสำคัญที่สุดในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม.เนื่องจากได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารนั้นๆ จึงควรมีการวิจัย โดยตัดส่วนลูกค้าที่รับเงินเดือนผ่านธนาคาร เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการแข่งขันการให้บริการของธนาคารในด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

## เอกสารอ้างอิง

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. **นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**,2542

ปราโมทย์ ไชยอำพร.2543,**ประชาชาติธุรกิจ**,14-16 กุมภาพันธ์ 2543 หน้า 14

นาวิ ธีระชาญณรงค์.2522.**การศึกษาคำคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝาก เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์**.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2534 .**กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ปริญญา ลักษณะานนท์,ศุภร เสรีรัตน์,องอาจ ปทะวานิช.2538 **การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร :พัฒนากการศึกษา**

Keaveney ,S.M.1995.Customer switching behavior in service industries:An exploratory study, *Journal of Marketing*,59,71-82.

Kotler ,P.1994."Consumer Behavior." **Manager : Analysis,Planning,Implementation, and Control**.8<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs:Prentice-hall,inc.

Ostrom,A. and Lacobucci,D.1995. Consumer trade-offs and the evaluation of services. *Journal of Marketing*,59,71-82.

Parasuraman,A. and Zeithaml,V.A. and Berry ,L.L.1985. A conceptual model of service Quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*,49,41-50



**ภาคผนวก**

บริการเอทีเอ็ม.ของธนาคารพาณิชย์

**บริการเอทีเอ็ม.  
ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ**

**ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

บัตรเอทีเอ็ม.สามารถทำรายการอื่น ๆนอกเหนือจากการถอนเงิน ได้ดังนี้

1.การโอนเงิน โอนเงินจากบัญชีเงินฝากของบัตรเอทีเอ็ม.เพื่อเข้าบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์,กระแสรายวัน ทั้งของธนาคารกรุงไทย เอง และระหว่างธนาคาร อีก 5 ธนาคารด้วยกันคือ

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.การชำระค่าสาธารณูปโภค

3.การชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต

4.เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา และสามารถใช้ลงทะเบียนเรียนได้

5.ประเภทบัตรเอทีเอ็ม.ทอง มีประกันอุบัติเหตุวงเงิน 100,000.00 บาท

**ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**

นอกจากทำรายการถอนเงินสดและสอบถามยอดเงินในบัญชีแล้ว บริการเอทีเอ็ม.ของธนาคารกสิกรไทย ยังสามารถทำรายการอื่น ๆได้อีกมากดังนี้

1.การโอนเงิน

- โอนเงินระหว่างบัญชีออมทรัพย์กับบัญชีกระแสรายวันที่ได้แจ้งผูกบัญชีไว้แล้ว
- โอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารกสิกรไทย
- โอนเพื่อชำระยอดใช้จ่ายบัตรเครดิต

-โอนเงินบริจาคเพื่อการสาธารณกุศลเข้าบัญชี : โครงการช่วยชาติโดยหลวงตามหาบัว, สภากาชาดไทย,มูลนิธิสายใจไทย,มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

## 2.ชำระเงินค่าบริการ

-ค่าโทรศัพท์มือถือ :WORLD PHONE 800,WORLD PHONE 1800,NMT.900,GSM,HELLO 1800

-ค่าเพจเจอร์ :EASY CALL ,HUTCHISON,PACLINK,PHONE LINK,POST.TEL,WORLD PAGE

-ค่าสินค้าของบริษัทธุรกิจขายตรง :AMWAY,AVON,MISTINE

-ค่าเบี้ยประกันชีวิต :บจก.เมืองไทยประกันชีวิต

-ค่าบริการอินเทอร์เน็ต :KSC,ASIA ACCESS,I-KOOL,SAMART INFONET,C.S.COMUNICATION

-ค่าลงทะเบียนเรียน :วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

-ค่าเคเบิลทีวี :UBC.

## 3.ซื้อสินค้าและบริการ

-ซื้อประกันอุบัติเหตุ :บจก.ภัทรประกันภัย

-ซื้อบัตร e-money : บจก.อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย

## 4.เปลี่ยนรหัส

-บัตรเงินสดทันที(ATM.)

-บัตรเอทีเอ็ม.ทั่วโลก (ATM.Global)

-บัตร TFB.VISA Electron

-บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

**ธนาคารเอบีเอ็น.แอมโร เอเชีย จำกัด (มหาชน)**

มีบริการเสริมและสิทธิประโยชน์ดังนี้

1.มีวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี สำหรับผู้ถือบัตร ASIA VISA Electron

2.เบิกถอนได้สูงสุดถึงวันละ 100,000 บาท ผ่านบัตร ASIA VISA Electron จากเครื่องเอทีเอ็ม.ทั่วโลก

- 3.บัตรเอเชียจูเนียร์ ให้เด็กตั้งแต่อายุ 12 ปีขึ้นไปใช้บัตร ATM.ได้
- 4.สลิปบัตรเอทีเอ็ม.สามารถนำไปแลกของชำร่วยได้
- 5.ASIA Secure มีประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม.

#### ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

มีบริการ บัตรเดบิตกรุงศรี อีเล็กตรอน ซึ่งมีบริการดังนี้

1.สามารถถอนเงินสดได้เหมือนบัตรเอทีเอ็ม. ทุกประการทั้งจากเครื่องเอทีเอ็ม. ของธนาคารเอง และเครื่องเอทีเอ็ม.ในเครือข่าย ATM. Pool

2.เบิกถอนเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทั่วประเทศ สูงสุด 50,000 บาท/วัน

- 3.เบิกถอนเงินสดได้จากเคาน์เตอร์ของทุกธนาคารที่มีเครื่องหมาย VISA Electron
- 4.โอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวัน
- 5.สามารถเปลี่ยนรหัสเอทีเอ็ม.ได้
- 6.ชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ

#### ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

มีบริการ บัตรบีเฟิสต์ (Be 1<sup>st</sup>) ซึ่งเป็นบริการใหม่ มีลักษณะเด่นดังนี้

- 1.ใช้ซื้อสินค้าและบริการได้มากมายทั้งในและต่างประเทศ
- 2.ใช้เป็นบัตร ATM. เบิกเงินสดได้จากเครื่องเอทีเอ็ม.
- 3.สอบถามยอดเงินคงเหลือได้จากบริการวันหลวงโฟนและจากเครื่องเอทีเอ็ม.
- 4.เปลี่ยนรหัส ATM. ที่เครื่อง ATM. ได้ด้วยตนเอง
- 5.ได้วงเงินใช้จ่ายสูงสุดวันละ 150,000 บาท
- 6.ได้วงเงินเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM. ถึงวันละ 100,000 บาท
- 7.สมัครใช้บริการง่ายๆ เพียงแค่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพ พร้อมบัตรประชาชน
- 8.รับส่วนลด 5 % เมื่อซื้อสินค้าจาก The MALL และ ดิ อิมโพเรียม



## ประวัติผู้ทำการวิจัย

ชื่อ-สกุล	นายจำเนียร พัฒนพิบูลย์
วัน เดือน ปีเกิด	24 สิงหาคม 2508
ประวัติการศึกษา	-มัธยมศึกษาปีที่ 5 จาก โรงเรียนอานวยศิลป์พระนคร -ปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ -ปัจจุบันกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประสบการณ์การทำงาน	
ปี พ.ศ.2530-ปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาออยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ตำแหน่งสมทบบัญชี