

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

✓ จากการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้คือ

- ✓ ส่วนที่ 1 สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ว่า
1. ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ที่สุดคือผู้มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี รองลงมาคือผู้มีอายุ 26 - 35 ปี
  2. ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จะเป็นพวกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด
  3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จะเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด
  4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 2,000 - 4,000 บาท

ส่วนที่ 2 จำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพียงธนาคารเดียวโดยที่

1. เพศหญิงนิยมใช้เพียงธนาคารเดียวมากกว่าเพศชาย
2. ผู้ใช้บริการทุกระดับอายุ ทุกอาชีพและทุกระดับรายได้จะนิยมใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพียงธนาคารเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 3 เหตุผลสำคัญที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ และปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า

1. ความรวดเร็ว เป็นเหตุผลสำคัญอันดับแรกๆที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ รองลงมาคือความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ กระจายอยู่ทั่วไป

จากสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาในข้อ 1 ที่กล่าวว่า เหตุผลสำคัญที่สุดในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการคือความสะดวก ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานในข้อนี้

1.1 ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เหมือนกันคือ ความรวดเร็ว จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี และมากกว่า 35 ปี มีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ กระจายอยู่ทั่วไป นอกจากนี้จะมีเหตุผลในด้านความรวดเร็ว จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.ศ.4 มีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ กระจายอยู่ทั่วไป และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ นอกจากนี้ จะมีเหตุผลในด้านความรวดเร็ว จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

1.4 ผู้ใช้บริการทุกอาชีพ ยกเว้นแม่บ้าน มีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความรวดเร็ว ส่วนแม่บ้านจะมีเหตุผลในด้านความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

1.5 ผู้ใช้บริการทุกระดับรายได้ ยกเว้นระดับรายได้ 6,001 - 8,000 บาท มีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความรวดเร็ว ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้ 6,001 - 8,000 บาท จะมีเหตุผลในด้านความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับ

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

2. ปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการคือ มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน และเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ของการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อการถอนเงินมากที่สุด
2. ผู้ใช้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ แต่เพียงผู้เดียว และมีความเห็นว่าบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมีประโยชน์ค่อนข้างมาก

ส่วนที่ 5 อัตราการใช้ เวลา และสถานที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ความแตกต่างระหว่างอาชีพ และความแตกต่างระหว่างรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือสอบถามยอดบัญชีจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ บ่อยครั้งขึ้นกว่าเมื่อก่อนที่เคยใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร

จากสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาในข้อ 2 ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการจะใช้บริการฝาก ถอน หรือโอนเงิน บ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อนมีบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งจะยอมรับสมมติฐานในข้อนี้

3. ผู้ใช้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ นอกเวลาทำการของธนาคาร ซึ่งเพศชายจะใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารมากกว่า เพศหญิง

4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติใกล้ที่ทำงานมากที่สุด รองลงมาคือใกล้บ้าน

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี และอายุระหว่าง 18 - 25 ปี จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ใกล้บ้านมากที่สุด

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปี จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด

4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด

4.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และแม่บ้าน จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ใกล้บ้านมากที่สุด และสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จะใช้บริการใกล้สถานศึกษาเป็นอันดับรองลงมา

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระຈกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ รูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่อง และวิธีการใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าตู้กระຈกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นต่อการใช้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด

1.1 เพศหญิงที่มีความเห็นว่า ตู้กระຈกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นมากกว่าเพศชาย

1.2 ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุและทุกอาชีพ ต่างมีความเห็นว่าตู้กระຈกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด

2. ผู้ใช้บริการทุกอาชีพและทุกระดับรายได้ที่ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของแต่ละธนาคาร (ไทยพาณิชย์ กรุงเทพ และกสิกรไทย) ส่วนใหญ่ต่างก็มีความเห็นว่ารายละเอียดของบัตรบันทึกรายการคอบรับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ

3. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ารูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการฝากเงิน และโอนเงินโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีประโยชน์ค่อนข้างมาก ส่วนการถอนเงิน ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าไม่มีประโยชน์ เพราะเนื่องจากว่าเคยชินกับการใช้เครื่องแล้ว

4. ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของแต่ละธนาคาร (ไทยพาณิชย์ กรุงเทพ และกสิกรไทย) ส่วนใหญ่ต่างก็มีความเห็นว่า วิธีการฝากเงินและถอนเงิน โดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติใช้ได้ง่าย ส่วนวิธีการโอนเงินโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ นั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีความเห็น เพราะยังไม่เคยใช้บริการโอนเงินโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

#### ส่วนที่ 7 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จะประสบปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เป็นจำนวนน้อยครั้ง

1.1 ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด จะประสบปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวมากที่สุดโดยต้องใช้เวลารอคิวนานโดยเฉลี่ย 5 - 10 นาที

1.2 ผู้ให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ส่วนใหญ่ต้องใช้เวลารอคิวนานโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5 นาที

2. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของแต่ละธนาคาร (ไทยพาณิชย์ กรุงเทพ และกสิกรไทย) ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการหาสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

นอกจากนี้ปัญหาที่กล่าวมาแล้วพบว่าผู้ให้บริการบางส่วนประสบปัญหาในเรื่องเครื่องเสีย เครื่องปิด และช่องใส่เงินฝากไม่มี โดยเฉพาะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด



ส่วนที่ 8 การรับทราบข่าวสารของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติที่สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฟอกเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติที่สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฟอกเงิน ถอนเงิน โอนเงินและสอบถามยอดบัญชี จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า สัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบมากกว่า 60%

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 18.5 ของจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมดที่สำรวจมาได้ มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ รองลงมาคือควรมีตู้กระจกล้อมรอบเครื่องฟอก-ถอนเงินอัตโนมัติ และควรมียามรักษาความปลอดภัยที่เครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉพาะในเวลากลางวัน

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์

1. ในการขยายจำนวนผู้ให้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารควรมุ่งความสนใจที่ลูกค้าเดิมของธนาคารก่อน ซึ่งอาจจะใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ และรวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร เพื่อเชิญชวนให้มาสมัครขอรับบัตรเดบิตที่ทำการของธนาคารที่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานของลูกค้า

2. ธนาคารควรมีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติเพื่อทำการรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัคร หรือรับบัตรครั้งแรกได้เห็น และเข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง ซึ่งอาจจะให้ลูกค้าได้ทดลองทำด้วยตนเองจะดียิ่งขึ้น และธนาคารควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องอย่างถาวรติดไว้ข้าง ๆ ตัวเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าที่ยังไม่ชำนาญ หรือยังไม่เคยใช้ในบางรายการได้ดูประกอบในการใช้เครื่องตามไปด้วย

3. ธนาคารควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ ให้ผู้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึงโดยใช้สื่อโฆษณาต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น โทรทัศน์

วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรืออาจจะส่งไปปลิวไปทางไปรษณีย์ให้ผู้ใช้บริการโดยตรง ทั้งนี้เพื่อที่จะ  
 จูงใจให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติให้มากขึ้น

4. ธนาคารควรจัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคิดไว้อย่าง  
 เครื่องและที่ทำการของธนาคารสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้ธนาคารอาจจะทำเป็นลักษณะของช่อง  
 ใสบัตรแจกให้แก่ผู้ใช้บริการ และเมื่อถึงโอกาสสำคัญ เช่น ปีใหม่ อาจจัดทำเป็นปฏิทินพร้อม  
 แผนที่หรือรายละเอียดแสดงที่ตั้งเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติแบบพกกระเป๋ามาแจกให้แก่ผู้ใช้  
 บริการ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดปัญหาการรอคิวลงได้บ้าง เพราะผู้ใช้บริการจะรู้จักสถานที่ตั้งเครื่อง  
 มากขึ้น ทำให้มีโอกาสเลือกสถานที่ใช้เครื่องมากขึ้นด้วย

5. ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ใช้เครื่องฝาก - ถอนเงิน  
 อัตโนมัติ ในยานที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพ  
 พจน์ที่ดีของธนาคารในการเอาใจใส่ลูกค้า และในกรณีที่เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เสีย  
 หรือปิด ธนาคารควรมีสัญญาณบอกให้ผู้ใช้บริการทราบ เช่นปิดไฟที่ป้ายเครื่อง มีป้ายประกาศ  
 คิดไว้ เป็นต้น

6. ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงบัตรบันทึกรายการเช่นแจ้งดอกเบี้ย แจ้งจำนวน  
 เงินฝาก - ถอนครั้งสุดท้าย และสิ่งสำคัญที่ธนาคารจะต้องเอาใจใส่จะขาดเสียมิได้ในการให้  
 บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ คือช่องใส่เงินฝาก เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องประสบ  
 ปัญหากับการที่ช่องใส่เงินฝากไม่มี เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนใจไม่ฝากเงินก็  
 เป็นได้

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย