

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้เขียนได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการออกแบบสอบถามและส่งพนักงานไปสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ณ สถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติตามเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร (ระหว่างวันที่ 20 - 24 พฤษภาคม 2528)

ผู้เขียนได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการออกเป็น 9 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1. แสดงถึงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2. แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 3. แสดงถึงเหตุผลสำคัญ ที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ และปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 4. แสดงถึงประโยชน์ของการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 5. แสดงถึงอัตราการใช้ เวลา และสถานที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 6. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระเจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ บัตรบันทึกรายการตอบรับ รูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่อง และวิธีการใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ
- ส่วนที่ 7. ปัญหาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 8. แสดงถึงการรับทราบข่าวสารของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

ส่วนที่ 9. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติ

ส่วนที่ 1 สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจตัวอย่างของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติในเขตต่างๆ  
ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย (รายละเอียดจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตดูได้จาก  
หน้า 5) ผลปรากฏว่าเป็นเพศชายร้อยละ 57.7 และเพศหญิงร้อยละ 42.2 โดยที่ส่วนใหญ่  
จะมีอายุในช่วง 18 - 25 ปี (ร้อยละ 43.8) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.7)  
มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 45.5) และมีรายได้ในช่วง 2,000 - 4,000  
บาท (ร้อยละ 37.2) ซึ่งได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 5, 6, 7 และ 8

ตารางที่ 4 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ/ปี	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35	รวม
จำนวน	27	175	152	46	400
ร้อยละ	6.7	43.8	38.0	11.5	100.0

ตารางที่ 5 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ม.ศ.4	ม.ศ.4/ม.ศ.6 อาชีวะขั้นต้น	อาชีวะขั้นสูง อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
จำนวน	48	78	58	187	29	400
ร้อยละ	12.0	19.5	14.5	46.7	7.2	100.0



ตาราง 6 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	70	182	28	109	8	3	400
ร้อยละ	17.5	45.5*	7.0	27.2	2.0	0.7	100.0

ตารางที่ 7 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

รายได้/บาท	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000	72	18.0
2,000 - 4,000	149	37.2*
4,001 - 6,000	77	19.2
6,001 - 8,000	35	8.7
8001 - 10,000	25	6.3
มากกว่า 10,000	42	10.5
รวม	400	100.0

ส่วนที่ 2 แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้  
บริการ

ตารางที่ 8 แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้  
ใช้บริการ

จำนวนธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
1 ธนาคาร	250	62.5 *
2 ธนาคาร	122	30.5
3 ธนาคาร	28	7.0
รวม	400	100.0

หมายเหตุ ธนาคารในที่นี้คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด และ  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเพียง  
แห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 62.5 และใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ 2 ธนาคาร  
คิดเป็นร้อยละ 30.5 นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ รวมกันทั้ง 3  
ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

ธนาคาร \ เพศ	ชาย	หญิง
1 ธนาคาร	136 (58.9)	114 (67.4)
2 ธนาคาร	72 (31.2)	50 (29.6)
3 ธนาคาร	23 (9.9)	5 (3.0)
รวม	231 (100.0)	169 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงจะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพียงธนาคารเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.9 และ 67.4 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้  
บริการโดยจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี) จำนวน ธนาคาร	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
1 ธนาคาร	15 (55.6)	108 (61.7)	101 (66.4)	26 (56.6)
2 ธนาคาร	7 (25.9)	55 (31.4)	42 (27.6)	18 (39.1)
3 ธนาคาร	5 (18.5)	12 (6.9)	9 (6.0)	2 (4.3)
รวม	27 (100.0)	175 (100.0)	152 (100.0)	46 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุน้อยกว่า 18, 18 - 25, 26 - 35 และมากกว่า 35 ปี ล้วนนิยมใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติเพียงธนาคารเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6, 61.7, 66.4 และ 56.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ จำนวน ธนาคาร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ*
1 ธนาคาร	44 (62.9)	113 (62.1)	20 (71.4)	66 (60.6)	5 (62.5)	2 (66.7)
2 ธนาคาร	23 (32.8)	58 (31.9)	7 (25.0)	31 (28.4)	2 (25.0)	1 (33.3)
3 ธนาคาร	3 (4.3)	11 (6.0)	1 (3.6)	12 (11.0)	1 (12.5)	- (-)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

\*อื่น ๆ หมายถึง ทนายความและรับจ้าง

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่าง ๆ คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน และอื่น ๆ ล้วนนิยมใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติเพียงธนาคารเดียว คิดเป็นร้อยละ 62.9, 62.1, 71.4, 60.6, 62.5 และ 66.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามรายได้

รายได้ จำนวน ธนาคาร (บาท)	ต่ำกว่า	2,000 -	4,001 -	6001 -	8001 -	มากกว่า
	2,000	4,000	6,000	8,000	10,000	10,000
1 ธนาคาร	45 (62.5)	96 (64.4)	47 (61.0)	22 (62.9)	13 (52.0)	27 (64.3)
2 ธนาคาร	20 (27.8)	42 (28.2)	27 (35.1)	8 (22.8)	12 (48.0)	13 (30.9)
3 ธนาคาร	7 (9.7)	11 (7.4)	3 (3.9)	5 (14.3)	- (-)	2 (4.8)
รวม	72 (100.0)	149 (100.0)	77 (100.0)	35 (100.0)	25 (100.0)	42 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000, 2,000 - 4,000, 4,001 - 6,000, 6,001 - 8,000, 8,001 - 10,000 และมากกว่า 10,000 บาท ล้วนนิยมใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติเพียงธนาคารเดียว คิดเป็นร้อยละ 62.5, 64.4, 61.0, 62.9 52.0 และ 64.3 ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 แสดงถึงเหตุผลสำคัญที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติและปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคาร ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฟอก- ถอนเงินอัตโนมัติ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็ว	199	49.7*
ความสะดวกเพราะมีที่ตั้งของเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	119	29.7*
ทันสมัย	7	1.7
ให้ผู้อื่นใช้บริการแทนได้ง่ายกว่าไปธนาคาร	4	1.0
ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้	62	15.5*
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	0.2
อื่น ๆ *	8	2.0
รวม	400	100.0

\*อื่น ๆ หมายถึงบริษัทโอนเงินผ่านเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ ไม่ต้องถือเงินสดมาก

จากการสำรวจพบว่า เหตุผลที่สำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติ คือ ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.7 และใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 14 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามเพศ

เหตุผล \ เพศ	ชาย	หญิง
ความรวดเร็ว	119 (51.5)	79 (46.7)
ความสะดวกเพราะมีที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	64 (27.7)	56 (33.1)
ทันสมัย	7 (3.0)	- (-)
ให้ผู้อื่นใช้บริการแทนได้ง่ายกว่าไปธนาคาร	2 (0.9)	2 (1.2)
ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้	35 (15.2)	27 (16.0)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	- (-)	1 (0.6)
อื่น ๆ	4 (1.7)	4 (2.4)
รวม	231 (100.0)	169 (100.0)

$$\text{คำนวณ } \chi^2 = 8.23$$

$$\text{จากตาราง } \chi^2 = 12.59, \text{ d.f.} = 6$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ เครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ เครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $\chi^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 8.23 ในขณะที่  $\chi^2$  ที่เปิด จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) 0.05 เท่ากับ 12.59 ตามหลักการแล้วจะยอมรับสมมติ ฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจ ใช้บริการ เครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ เครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับเพศ (สูตรและวิธีการคำนวณดูได้จากภาคผนวก ง.)

จากตารางจะพบว่าเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรก ในการตัดสินใจใช้บริการ เครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการที่สำรวจมาคือทั้งเพศชายและหญิง คือ

1. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 51.5 และ 46.7 ตามลำดับ
2. ความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่อง ฝัก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจาย อยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.7 และ 33.1 ตามลำดับ
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 15.2 และ 16.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามอายุ

เหตุผล	อายุ (ปี)			
	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
ความรวดเร็ว	8 (29.6)	94 (53.7)	78 (51.3)	18 (39.1)
ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	11 (40.7)	41 (23.4)	48 (31.6)	20 (43.5)
ทันสมัย	3 (11.1)	3 (1.7)	1 (0.6)	- (-)
ใหญ่ขึ้นให้บริการแทนได้ง่ายกว่าไปธนาคาร	- (-)	2 (1.2)	2 (1.3)	- (-)
ให้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้	4 (14.8)	32 (18.3)	20 (13.2)	6 (13.0)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	- (-)	- (-)	- (-)	1 (2.2)
อื่น ๆ	1 (3.7)	3 (1.7)	3 (2.0)	1 (2.2)
รวม	27 (100.0)	175 (100.0)	152 (100.0)	46 (100.0)

$$\text{คำนวณ } x^2 = 36.39$$

$$\text{จากตาราง } x^2_{.95} = 28.87, \text{ d.f.} = 18$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุ กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $x^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 36.39 ในขณะที่ค่า  $x^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 28.87 ตามหลักการแล้วจะปฏิเสธสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือความแตกต่างระหว่างช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติขึ้นอยู่กับช่วงอายุ

จากตารางจะพบว่าเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรก ในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการที่สำรวจมาได้ ซึ่งมีอายุน้อยกว่า 18 ปี และมีอายุมากกว่า 35 ปี คือ

1. ความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40.7 และ 43.5 ตามลำดับของช่วงอายุดังกล่าว
2. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ 39.1 ตามลำดับ
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการได้ คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ 13.0 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการอายุ 18 - 25 ปี และ 26 - 35 ปี มีเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรก คือ

1. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 53.7 และ 51.3 ตามลำดับ
2. ความสะดวก เพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.4 และ 31.6 ตามลำดับ
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 13.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สุดของผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

เหตุผล \ ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ม.ศ.4	ม.ศ.4/ม.ศ.6 อาชีวะชั้นต้น	อาชีวะชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความรวดเร็ว	14 (29.2)	39 (50.0)	29 (50.0)	101 (54.0)	15 (51.7)
ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	25 (52.2)	7 (34.6)	18 (31.0)	44 (23.5)	6 (20.7)
ทันสมัย	3 (6.2)	2 (2.6)	- (-)	- (-)	2 (6.9)
ใหญ่กว่าไปธนาคาร	- (-)	- (-)	2 (3.4)	2 (1.1)	- (-)
ให้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้	2 (6.2)	10 (12.8)	7 (12.2)	37 (19.8)	5 (17.2)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	1 (3.5)
อื่น ๆ	3 (6.2)	- (-)	2 (3.4)	3 (1.6)	- (-)
รวม	48 (100.0)	78 (100.0)	58 (100.0)	187 (100.0)	29 (100.0)

คำนวณ  $\chi^2 = 61.94$

จากตาราง  $\chi^2_{.95} = 36.42$ , d.f. = 24

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $\chi^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 61.94 ในขณะที่ค่า  $\chi^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 36.42 ตามหลักการแล้วจะปฏิเสธสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

จากตารางจะพบว่าเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรกในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการที่สำรวจมาได้ซึ่งมีการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.ศ.4 คือ

1. ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 52.2

2. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 29.2

3. ความทันสมัย ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้และอื่น ๆ (บริษัทโอนเงินผ่านเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ไม่ต้องถือเงินสดมาก) คิดเป็นร้อยละ 6.2

เช่นเดียวกัน

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ม.ศ.4 - ม.ศ.6/อาชีวะชั้นต้น อาชีวะชั้นสูง/อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 50.0, 50.0, 54.0 และ 51.7 ตามลำดับ

2. ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.6, 31.0, 23.5 และ 20.7 ตามลำดับ

3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 12.8, 12.2, 19.8 และ 17.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก -  
ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามอาชีพ

เหตุผล \ อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ *
ความรวดเร็ว	39 (55.7)	91 (50.0)	14 (50.0)	52 (47.7)	1 (12.5)	1 (33.3)
ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้ง ของเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	21 (30.0)	52 (28.6)	10 (35.7)	29 (26.6)	6 (75.0)	2 (66.7)
ทันสมัย	- (-)	2 (1.1)	- (-)	2 (4.6)	- (-)	- (-)
ใหญ่กว่าบริการแทนใจง่าย กว่าไปธนาคาร	- (-)	2 (1.1)	- (-)	5 (1.8)	- (-)	- (-)
ใช้บริการนอกเวลาทำการของ ธนาคารได้	8 (11.4)	29 (15.9)	4 (14.3)	20 (18.3)	1 (12.5)	- (-)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง	- (-)	1 (0.5)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
อื่น ๆ	2 (2.9)	5 (2.7)	- (-)	1 (0.9)	- (-)	- (-)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	5 (100.0)

\*อื่น ๆ หมายถึงความหมายและรับจ้าง



$$\text{ค่านวณ } x^2 = 25.08$$

$$\text{จากตาราง } x^2_{.95} = 43.77, \text{ d.f.} = 30$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $x^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 25.08 ในขณะที่ค่า  $x^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 43.77 ตามหลักการแล้วจะยอมรับสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือความแตกต่างระหว่างอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่า เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

จากตารางจะพบว่าเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรกในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการที่สำรวจมาได้ซึ่งมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา คือ

1. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 55.7, 50.0, 50.0 และ 47.7 ตามลำดับอาชีพดังกล่าว
2. ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.0, 28.6, 35.7 และ 26.6 ตามลำดับ
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 11.4, 15.9, 14.3 และ 18.3 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่เป็นแม่บ้านมีเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 75.0 และความรวดเร็วกับการใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 12.5



ตารางที่ 18 แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่ผู้มีสิทธิใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามรายได้

เหตุผล	รายได้					
	น้อยกว่า 2,000	2000 ถึง 4,000	4001 ถึง 6,000	6001 ถึง 8,000	8001 ถึง 10,000	มากกว่า 10,000
ความรวดเร็ว	31 (43.1)	81 (54.4)	37 (48.1)	12 (34.3)	14 (56.0)	23 (54.8)
ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้ง ของเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป	22 (30.6)	39 (26.2)	25 (32.5)	15 (42.9)	6 (24.0)	13 (31.0)
ทันสมัย	5 (6.9)	1 (0.7)	- (-)	1 (2.9)	- (-)	- (-)
ใหญ่กว่าไปธนาคาร	1 (1.4)	2 (1.3)	1 (1.3)	- (-)	- (-)	- (-)
ให้บริการนอกเวลาทำการของ ธนาคารได้	12 (16.7)	22 (14.8)	14 (18.2)	5 (14.3)	3 (12.0)	6 (14.3)
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง	- (-)	- (-)	- (-)	1 (2.9)	- (-)	- (-)
อื่น ๆ	1 (1.4)	4 (2.7)	- (-)	1 (2.9)	2 (8.0)	- (-)
รวม	72 (100.0)	149 (100.0)	77 (100.0)	35 (100.0)	25 (100.0)	42 (100.0)

$$\text{คำนวณ } \chi^2 = 41.45$$

$$\text{จากตาราง } \chi^2_{.95} = 43.77, \text{ d.f.} = 30$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $\chi^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 41.45 ในขณะที่ค่า  $\chi^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 43.77 ตามหลักการแล้วจะยอมรับสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่าเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับรายได้

จากตารางจะพบว่าเหตุผลสำคัญ 3 ประการแรกในการตัดสินใจใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการที่สำรวจมาได้ซึ่งมี ระดับรายได้น้อยกว่า 2,000.-, 2,000 - 4,000.-, 4,001 - 6,000.-, 8,001 - 10,000 และมากกว่า 10,000 บาท คือ

1. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 43.1, 54.4, 48.1, 56.0 และ 54.8 ตามระดับรายได้ดังกล่าว
2. ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.6, 26.2, 32.5, 24.0 และ 31.0 ตามลำดับ
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 16.7, 14.8, 18.2, 12.0 และ 14.3 ตามลำดับ

ผู้บริการที่มีระดับรายได้ 6,001 - 8,000 บาท มีเหตุผลสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสะดวกเพราะมีสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติกระจายอยู่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.9
2. ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 34.3
3. ใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารได้ คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 19 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ (ตอบได้ไม่เกิน 3 คำตอบ)

ปัจจัยสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว	255	26.8
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่การทำงาน	160	16.8
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ไกลบ้าน	147	15.5
เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้	100	10.5
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร	70	7.4
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและชักชวน	67	7.0
เครื่องฝาก - ถอนอัตโนมัติอยู่ที่ใกล้สถานศึกษา	51	5.4
เห็นจากโฆษณา *	39	4.1
เพื่อน ญาติ แนะนำและชักชวน	36	3.8
อื่น ๆ **	26	2.7
รวม	951	100.0

\* เห็นจากโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ แผ่นป้าย และใบปลิว

\*\* อื่น ๆ หมายถึงบริษัทโอนเงินผ่านเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ไม่ต้องพกเงินมาก

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวน 400 ราย พบว่า ปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 26.8
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.8
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 20 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยสำคัญ	เพศ	
	ชาย	หญิง
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว	140 ( 26.3)	114 ( 27.3)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ใกล้ที่ทำงาน	90 ( 16.9)	69 ( 16.5)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ใกล้บ้าน	89 ( 16.7)	59 ( 14.1)
เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้	59 ( 11.0)	41 ( 9.8)
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร	39 ( 7.3)	31 ( 7.4)
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและชักชวน	29 ( 5.4)	39 ( 9.3)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่อยู่ใกล้สถานศึกษา	26 ( 4.9)	25 ( 6.0)
เห็นจากโฆษณา	23 ( 4.3)	16 ( 3.8)
เพื่อนญาติแนะนำและชักชวน	19 ( 3.6)	17 ( 4.1)
อื่น ๆ	19 ( 3.6)	7 ( 1.7)
รวม	533 (100.0)	418 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว (ร้อยละ 26.3 และ 27.3 ตามลำดับ)
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ร้อยละ 16.9 และ 16.5 ตามลำดับ)
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน (ร้อยละ 16.7 และ 14.1 ตามลำดับ)



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยสำคัญ \n อายุ (ปี)	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว	9 ( 17.6)	101 ( 22.3)	111 ( 32.2)	33 ( 32.4)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ ใกล้ทำงาน	-	62 ( 13.7)	77 ( 22.3)	20 ( 19.6)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ ใกล้บ้าน	17 ( 33.3)	68 ( 15.0)	46 ( 13.3)	17 ( 16.7)
เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้	2 ( 3.9)	52 ( 11.5)	39 ( 11.3)	7 ( 6.9)
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ของ ธนาคาร	5 ( 9.8)	37 ( 8.2)	19 ( 5.5)	9 ( 8.8)
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและชักชวน	1 ( 2.0)	32 ( 7.1)	27 ( 7.8)	8 ( 7.8)
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ ใกล้สถานศึกษา	8 ( 15.7)	40 ( 8.8)	3 ( 0.9)	-
เห็นจากโฆษณา	1 ( 2.0)	28 ( 6.2)	7 ( 2.0)	3 ( 2.9)
เพื่อน ญาติ แนะนำและชักชวน	6 ( 11.8)	21 ( 4.6)	6 ( 1.7)	3 ( 2.9)
อื่น ๆ	2 ( 3.9)	12 ( 2.6)	10 ( 3.0)	2 ( 2.0)
รวม	51 (100.0)	453 (100.0)	345 (100.0)	102 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกใน การเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ดังนี้คือ

1. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.3
2. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 17.6
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.7

ผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 18 - 25 ปี มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 22.3
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 15.0
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.7

ผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง 26 - 35 และมากกว่า 35 ปี มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว (ร้อยละ 32.2 และ 32.4 ตามลำดับช่วงอายุดังกล่าว)
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ร้อยละ 22.3 และ 19.6 ตามลำดับ)
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน (ร้อยละ 13.3 และ 16.7 ตามลำดับ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 22 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา ปัจจัยสำคัญ	ต่ำกว่า ม.ศ.4	ม.ศ.4 - ม.ศ.6/ อาชีวะชั้นต้น	อาชีวะชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว	28 ( 28.6)	46 ( 25.6)	42 ( 30.7)	117 ( 25.0)	21 ( 30.9)
เครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติอยู่ที่ไกลที่ทำงาน	11 ( 11.2)	31 ( 17.2)	27 ( 19.7)	73 ( 15.6)	17 ( 25.0)
เครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติอยู่ที่ไกลบ้าน	24 ( 24.5)	31 ( 17.2)	18 ( 13.1)	70 ( 14.9)	5 ( 7.3)
เป็นธนาคารแรกที่ให้ บริการนี้	9 ( 9.2)	14 ( 7.8)	12 ( 8.8)	57 ( 12.2)	8 ( 11.8)
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ ของธนาคาร	6 ( 6.1)	10 ( 5.6)	9 ( 6.7)	41 ( 8.8)	4 ( 5.9)
เจ้าหน้าที่ธนาคาร แนะนำและชักชวน	6 ( 6.1)	14 ( 7.8)	7 ( 5.1)	34 ( 7.2)	7 ( 10.3)
เครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติอยู่ที่ไกลสถานศึกษา	4 ( 4.1)	8 ( 4.4)	5 ( 3.6)	31 ( 6.6)	3 ( 4.4)
เห็นจากโฆษณา	2 ( 2.0)	8 ( 4.4)	7 ( 5.1)	20 ( 4.3)	2 ( 2.9)
เพื่อน ญาติ แนะนำและ ชักชวน	5 ( 5.1)	14 ( 7.8)	5 ( 3.6)	12 ( 2.5)	1 ( 1.5)
อื่น ๆ	3 ( 3.1)	4 ( 2.2)	5 ( 3.6)	14 ( 2.9)	-
รวม	98 (100.0)	180 (100.0)	137 (100.0)	468 (100.0)	68 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.ศ.4 มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรก ในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ดังนี้คือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 28.6
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.5
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ม.ศ.4 - ม.ศ.6/อาชีวะชั้นต้น มีปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคาร เพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ คือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.6
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงานและใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 17.2 เช่นเดียวกัน

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับอาชีวะชั้นสูง/อนุปริญญาและปริญญาตรี มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว (ร้อยละ 30.7 และ 25.0 ตามลำดับ)
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ร้อยละ 19.7 และ 15.6 ตามลำดับ)
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน (ร้อยละ 13.1 และ 14.9 ตามลำดับ)

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.9
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 25.0
3. เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 23 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกอาคารเพื่อให้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยสำคัญ	อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว		42 ( 26.2)	130 ( 29.7)	23 ( 34.3)	50 ( 19.0)	7 ( 38.9)	2 ( 33.3)
เครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติอยู่ที่ทำงาน		47 ( 29.4)	100 ( 22.9)	5 ( 7.4)	5 ( 1.9)	1 ( 5.6)	1 ( 16.7)
เครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน		22 ( 13.8)	51 ( 11.7)	17 ( 25.4)	52 ( 19.8)	4 ( 22.2)	2 ( 33.3)
เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้		13 ( 8.1)	45 ( 10.3)	8 ( 11.9)	32 ( 12.2)	1 ( 5.6)	1 ( 16.7)
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร		13 ( 8.1)	28 ( 6.4)	1 ( 1.5)	25 ( 9.5)	3 ( 16.6)	-
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและชักชวน		10 ( 6.2)	38 ( 8.7)	5 ( 7.5)	15 ( 5.7)	-	-
เครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้สถานศึกษา		2 ( 1.3)	1 ( 0.2)	2 ( 3.0)	46 ( 17.5)	-	-
เห็นจากโฆษณา		4 ( 2.5)	16 ( 3.7)	4 ( 6.0)	15 ( 5.7)	-	-
เพื่อน ญาติ แนะนำและชักชวน		2 ( 1.3)	16 ( 3.7)	1 ( 1.5)	15 ( 5.7)	2 ( 11.1)	-
อื่น ๆ		5 ( 3.1)	12 ( 2.7)	1 ( 1.5)	8 ( 3.0)	-	-
รวม		160 (100.0)	437 (100.0)	67 (100.0)	263 (100.0)	18 (100.0)	6 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรก ในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ดังนี้คือ

1. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.4
2. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 26.2
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 29.7
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 22.9
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 34.3
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.4
3. เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 11.9

ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 19.8
2. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 19.0
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.5

ผู้ใช้บริการที่เป็นแม่บ้าน มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 38.9
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.2
3. เชื่อมต่อในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 24 แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - กองเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยสำคัญ	ระดับรายได้ (บาท)					
	น้อยกว่า 2,000	2,000 ถึง 4,000	4,001 ถึง 6,000	6,000 ถึง 8,000	8,001 ถึง 10,000	มากกว่า 10,000
มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว	27 ( 16.3)	96 ( 25.5)	57 ( 32.0)	26 ( 34.7)	15 ( 26.3)	33 ( 33.3)
เครื่องฝาก - กองเงินอัตโนมัติที่อยู่ใกล้ที่ทำงาน	4 ( 2.4)	65 ( 17.3)	45 ( 25.3)	18 ( 24.0)	12 ( 21.0)	15 ( 15.2)
เครื่องฝาก - กองเงินอัตโนมัติที่อยู่ใกล้บ้าน	40 ( 24.2)	54 ( 14.4)	18 ( 10.1)	10 ( 13.4)	8 ( 14.0)	18 ( 18.2)
เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้	18 ( 10.8)	40 ( 10.6)	20 ( 11.2)	6 ( 8.0)	4 ( 7.0)	12 ( 12.1)
เชื่อถือในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร	13 ( 7.8)	33 ( 8.8)	9 ( 5.0)	4 ( 5.3)	5 ( 8.8)	6 ( 6.1)
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและชักชวน	6 ( 3.6)	28 ( 7.4)	14 ( 7.9)	6 ( 8.0)	7 ( 12.3)	8 ( 8.1)
เครื่องฝาก - กองเงินอัตโนมัติที่อยู่ใกล้สถานศึกษา	30 ( 18.1)	19 ( 5.0)	1 ( 0.6)	-	-	- ( 1.0)
เห็นจากโฆษณา	10 ( 6.0)	15 ( 4.0)	6 ( 3.4)	3 ( 4.0)	1 ( 1.8)	4 ( 4.0)
เพื่อนญาติแนะนำและชักชวน	12 ( 7.2)	17 ( 4.5)	3 ( 1.7)	1 ( 1.3)	2 ( 3.5)	1 ( 1.0)
อื่น ๆ	6 ( 3.6)	9 ( 2.4)	5 ( 2.8)	1 ( 1.3)	3 ( 5.3)	2 ( 2.0)
รวม	166 (100.0)	376 (100.0)	178 (100.0)	75 (100.0)	57 (100.0)	99 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรก ในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ดังนี้คือ

1. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.2
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.1
3. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 16.3

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ช่วงตั้งแต่ 2,000 - 4,000 บาท, 6,001 - 8,000 บาท และ 8,001 - 10,000 บาท มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว (ร้อยละ 25.5, 34.7 และ 26.3 ตามลำดับ)
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ร้อยละ 17.3, 24.0 และ 21.0 ตามลำดับ)
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน (ร้อยละ 14.4, 13.4 และ 14.0 ตามลำดับ)

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ช่วงตั้งแต่ 4,001 - 6,000 บาท มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 32.0
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 25.3
3. เป็นธนาคารแรกที่ให้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 11.2

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกคือ

1. มีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 33.3
2. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.2
3. เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 15.2

ส่วนที่ 4 แสดงถึงประโยชน์ของการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงการใช้ประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ

ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
ฝากเงิน	51	12.7
ถอนเงิน	339	84.7
โอนเงิน	1	0.2
สอบถามยอดบัญชี	9	2.2
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 339 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.7 จะใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเพื่อการถอนเงินมากที่สุด รองลงมาคือฝากเงินจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 26 แสดงการใช้ประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของ  
ผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ ประโยชน์	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
ฝากเงิน	5 (7.1)	14 (7.7)	4 (14.3)	27 (24.8)	1 (12.5)	- (-)
ดอนเงิน	64 (91.4)	164 (90.1)	22 (78.6)	79 (72.5)	7 (87.5)	3 (100.0)
โอนเงิน	- (-)	1 (0.5)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
สอบถามยอดบัญชี	1 (1.4)	3 (1.6)	2 (7.1)	3 (2.8)	- (-)	- (-)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 ราย ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 164 ราย ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 22 ราย ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 79 ราย และผู้ใช้บริการที่เป็นแม่บ้าน จำนวน 7 ราย จะใช้ประโยชน์ของการบริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติ เพื่อการดอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.4, 90.1, 78.6, 72.5 และ 87.5 ตามลำดับ รองลงมาจะใช้ประโยชน์เพื่อการฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.1, 7.7, 14.3, 24.8 และ 12.5 ตามลำดับ

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการจากการสำรวจทุกอาชีพที่กล่าวมานี้จะใช้ประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติ เพื่อการดอนเงินมากที่สุด และรองลงมาจะใช้ประโยชน์เพื่อการฝากเงิน ส่วนการใช้ประโยชน์เพื่อการโอนเงินและสอบถามยอดบัญชีจะมีเพียงส่วนน้อย



ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ระดับความเห็น	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
มีประโยชน์มาก (คะแนน = 4)	270	1,080	67.5
มีประโยชน์ปานกลาง (คะแนน = 3)	128	384	32.0
มีประโยชน์น้อย (คะแนน = 2)	2	4	0.5
มีประโยชน์น้อยที่สุด (คะแนน = 1)	-	-	-
รวม	400	1,468	100.0
คะแนนเฉลี่ย		3.7	

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีประโยชน์ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 28 แสดงความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก-ถอนเงิน  
อัตโนมัติโดยจำแนกตามอาชีพ

ระดับ ความเห็น	อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
มีประโยชน์มาก (คะแนน = 4)		54 ( 77.1)	118 ( 64.8)	17 ( 60.7)	72 ( 66.1)	6 ( 7.5)	3 (100.0)
		216	472	68	288	24	12
มีประโยชน์ปานกลาง (คะแนน = 3)		16 ( 22.9)	63 ( 34.6)	11 ( 39.3)	36 ( 33.0)	2 ( 25.0)	-
		48	189	33	108	6	
มีประโยชน์น้อย (คะแนน = 2)		-	1 ( 0.5)	-	1 ( 0.9)	-	-
			2		2		
รวม		70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)
		264	663	101	398	30	12
คะแนนเฉลี่ย		3.8	3.6	3.6	3.6	3.7	4

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติ มีประโยชน์ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ใหญ่ผู้อื่นรวมใช้บัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

การใช้บัตร	จำนวน	ร้อยละ
มีผู้อื่นรวม	37	9.3
ไม่มีผู้อื่นรวม	363	90.7
รวม	400	100.0

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย พบว่าผู้ใช้บริการที่ใหญ่ผู้อื่นรวมใช้บัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้ใช้บริการที่ไม่มีผู้อื่นรวมใช้บัตรด้วย จำนวน 363 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ใหญ่ผู้อื่นรวมใช้บัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

โดยจำแนกตามอาชีพ

การใช้บัตร \ อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
มีผู้อื่นรวม	8 (11.4)	17 (9.3)	1 (3.6)	9 (8.3)	2 (25.0)	-
ไม่มีผู้อื่นรวม	62 (88.6)	165 (90.7)	27 (96.4)	100 (97.7)	6 (75.0)	3 (100.0)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกอาชีพจะใช้บัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เพียงผู้เดียวโดยไม่มีผู้อื่นรวมใช้บัตรด้วย คิดเป็นร้อยละ 88.6, 90.7, 96.4, 97.7, 75.0 และ 100.0 ตามลำดับอาชีพจากตาราง

ส่วนที่ 5 แสดงถึงอัตราการใช้เวลา และสถานที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 31 แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

อัตราการใช้ (เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	10	2.5
1 - 2 ครั้ง	111	27.7
3 - 4 ครั้ง	105	26.2
มากกว่า 4 ครั้ง	174	43.5
รวม	400	100.0

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย พบว่าผู้ให้บริการจะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7 และใช้บริการ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2



ตารางที่ 32 แสดงอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดย  
จำแนกตามอายุ

อัตราการใช้ (เฉลี่ยต่อเดือน) \ อายุ (ปี)	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
น้อยกว่า 1 ครั้ง	-	6 (3.4)	4 (2.6)	-
1 - 2 ครั้ง	10 (37.0)	51 (29.1)	38 (25.0)	12 (26.1)
3 - 4 ครั้ง	7 (25.9)	38 (21.7)	43 (28.3)	17 (37.0)
มากกว่า 4 ครั้ง	10 (37.0)	80 (45.7)	67 (44.1)	17 (37.0)
รวม	27 (100.0)	175 (100.0)	152 (100.)	46 (100.0)

คำนวณ  $\chi^2 = 8.40$

จากตาราง  $\chi^2_{.95} = 16.92, d.f. = 9$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $\chi^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 8.40 ในขณะที่ค่า  $\chi^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 16.92 ตามหลักการแล้ว จะยอมรับสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่าอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับระดับอายุ

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจซึ่งมีอายุน้อยกว่า 18 ปี ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่ 1 - 2 ครั้ง และมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 37.0 เช่นเดียวกัน และ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 25.9

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 18 - 25 ปี ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 45.7 รองลงมาคือความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 29.1 และความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 21.7

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26 - 35 ปี ใช้บริการด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 44.1 รองลงมาคือความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 28.3 และความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 25.0

ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ใช้บริการด้วยความถี่ 3 - 4 ครั้ง และมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.0 เช่นเดียวกัน รองลงมาคือความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 26.1

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจในระดับอายุต่าง ๆ กันดังที่กล่าวมานั้น ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 แสดงอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

อัตราการ ใช้ (เฉลี่ยต่อเดือน)	อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
น้อยกว่า 1 ครั้ง		-	4 ( 2.2)	2 ( 7.1)	4 ( 3.7)	-	-
1 - 2 ครั้ง		23 ( 32.9)	49 ( 26.9)	4 ( 14.3)	33 ( 30.3)	2 ( 25.0)	-
3 - 4 ครั้ง		21 ( 30.0)	53 ( 29.1)	7 ( 25.0)	22 ( 20.2)	-	2 ( 66.7)
มากกว่า 4 ครั้ง		26 ( 37.1)	76 ( 41.8)	15 ( 53.6)	50 ( 45.9)	6 ( 75.0)	1 ( 33.3)
รวม		70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

$$\text{คำนวณ } \chi^2 = 18.66$$

$$\text{จากตาราง } \chi^2_{.95} = 25.00, \text{ d.f.} = 15$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $\chi^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 18.66 ในขณะที่ค่า  $\chi^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 25.00 ตามหลักการแล้ว จะยอมรับสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือความแตกต่างระหว่างอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่า อัตราการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 และ 45.9 ตามลำดับ รองลงมา คือ ความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และ 30.3 ตามลำดับ และความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 20.2 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.9

ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย ใช้บริการด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ผู้ใช้บริการที่เป็นแม่บ้านใช้บริการด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจทุกอาชีพที่กล่าวมา ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 34 แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามรายได้

อัตราการใช้ (เฉลี่ยต่อเดือน)	น้อยกว่า 2,000	2,000 ถึง 4,000	4,001 ถึง 6,000	6,001 ถึง 8,000	8,001 ถึง 10,000	มากกว่า 10,000
น้อยกว่า 1 ครั้ง	4 ( 5.6)	3 ( 2.0)	1 ( 1.3)	1 ( 2.9)	-	1 ( 2.4)
1 - 2 ครั้ง	22 ( 30.6)	50 ( 33.6)	22 ( 28.6)	8 ( 22.9)	5 ( 20.0)	4 ( 9.5)
3 - 4 ครั้ง	16 ( 22.2)	38 ( 25.5)	23 ( 29.9)	9 ( 25.7)	8 ( 32.0)	11 ( 26.2)
มากกว่า 4 ครั้ง	30 ( 41.7)	58 ( 38.9)	31 ( 40.8)	17 ( 48.6)	12 ( 48.0)	26 ( 61.9)
รวม	72 (100.0)	149 (100.0)	77 (100.0)	35 (100.0)	25 (100.0)	42 (100.0)

$$\text{คำนวณ } x^2 = 17.55$$

$$\text{จากตาราง } x^2_{.95} = 25.00, \text{ d.f.} = 15$$

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้คือ "ความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ" ผลการคำนวณค่า  $x^2$  (Chi - Square) ได้ผลเท่ากับ 17.55 ในขณะที่ค่า  $x^2$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 25.00 ตามหลักการแล้วจะยอมรับสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ หมายความว่า อัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ขึ้นอยู่กับรายได้

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจ ซึ่งมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท และช่วง 2,000 - 4,000 บาท ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 และ 38.9 ตามลำดับ รองลงมาคือ ความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และ 33.6 ตามลำดับ และความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ 25.5 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท, 6,001 - 8,000 บาท, 8,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติด้วยความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8, 48.6, 48.0 และ 61.9 ตามลำดับ รองลงมาคือความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.9, 25.7, 32.0 และ 26.2 ตามลำดับ และความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6, 22.9, 20.0 และ 9.5 ตามลำดับ

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจทุกระดับรายได้ที่กล่าวมา ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนครั้งการใช้บริการโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเปรียบเทียบกับบริการที่เคาน์เตอร์ก่อนที่จะมีบริการโดยเครื่องของผู้ใช้บริการ

การเปรียบเทียบ	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อน	269	72.3
พอ ๆ กัน	63	16.9
น้อยครั้งกว่าเมื่อก่อน	40	10.8
รวม	372	100.0

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 400 ราย มีผู้ให้บริการที่เคยเปิดบัญชีกับธนาคารและใช้บริการ ฝาก โอน และสอบถามยอดบัญชีที่เคาน์เตอร์มาก่อนแล้ว จำนวน 372 ราย ผลปรากฏว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 72.3 ใช้บริการฝาก ถอน โอน และสอบถามยอดบัญชีโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ บ่อยครั้งกว่าการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ ก่อนที่จะมีบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยเครื่อง หมายความว่าผู้ให้บริการร้อยละ 72.3 จะใช้บริการฝาก ถอน โอน และสอบถามยอดบัญชีบ่อยครั้งขึ้น หลังจากธนาคารเปิดให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนครั้งการใช้บริการเครื่อง - ฝากถอนเงินอัตโนมัติ เปรียบเทียบกับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ก่อนที่จะมีบริการโดยเครื่องของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ การเปรียบเทียบ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
บ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อน	55 (80.9)	111 (65.3)	19 (70.4)	75 (78.1)	7 (87.5)	2 (66.7)
พอ ๆ กัน	10 (14.7)	33 (19.4)	4 (14.8)	14 (14.6)	1 (12.5)	1 (33.3)
น้อยครั้งกว่าเมื่อก่อน	3 (4.4)	26 (15.3)	4 (14.8)	7 (7.3)	-	-
รวม	68 (100.0)	170 (100.0)	27 (100.0)	96 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่จะใช้บริการฝาก ถอน โอนหรือ สอบถามยอดบัญชีโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ บ่อยครั้งกว่าการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ก่อนที่จะมีบริการฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยเครื่อง โดยจำแนกตามอาชีพได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการที่เป็นแม่บ้าน ร้อยละ 87.5

ผู้ใช้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 80.9

ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 78.1

ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 70.4

ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 65.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 66.7

ตารางที่ 37 แสดงช่วงเวลาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ  
โดยจำแนกตามเพศ

ช่วงเวลา \ เพศ	ชาย	หญิง	รวม
ในเวลาทำการของธนาคาร	56 (24.2)	51 (30.2)	107 (26.7)
นอกเวลาทำการของธนาคาร	175 (75.8)	118 (69.8)	293 (73.2)
รวม	231 (100.0)	169 (100.0)	400 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่จำนวน 293 ราย จากจำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.2 จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัตินอกเวลาทำการของธนาคาร ซึ่งผู้ให้บริการเพศชายจะใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคารมากกว่าเพศหญิง โดยผู้ให้บริการเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.8

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 แสดงช่วงเวลาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ  
โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ ช่วงเวลา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
ในเวลาทำการ ของธนาคาร	20 (28.6)	45 (24.7)	6 (21.4)	33 (30.3)	3 (37.5)	-
นอกเวลาทำการ ของธนาคาร	50 (71.4)	137 (75.3)	22 (78.6)	76 (69.7)	5 (62.5)	3 (100.0)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่ จะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัตินอกเวลาทำการของธนาคาร โดยคิดเป็นร้อยละ 71.4, 75.3, 78.6, 69.7, 62.5 และ 100.0 ตามลำดับอาชีพในตาราง

ตารางที่ 39 แสดงสถานที่ใช้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้บ้าน	143	35.7
ใกล้ทำงาน	176	44.0
ใกล้สถานศึกษา	35	8.7
ศูนย์การค้า	26	6.5
อื่น ๆ *	20	5.0
รวม	400	100.0

\*อื่น ๆ หมายถึง ไม่นานอน

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 176 ราย จาก 400 ราย ใช้บริการเครื่องฟอก - ถอนเงินอัตโนมัติใกล้ทำงานมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.7 ศูนย์การค้า คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 40 แสดงสถานที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

สถานที่ \ อายุ (ปี)	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
โถงบ้าน	21 (77.8)	62 (35.4)	45 (29.6)	15 (32.6)
โถงที่ทำงาน	-	61 (34.9)	88 (57.9)	27 (58.7)
โถงสถานศึกษา	5 (18.5)	30 (17.1)	-	-
ศูนย์การค้า	1 (3.7)	18 (10.3)	7 (4.6)	-
อื่น ๆ	-	4 (2.3)	12 (7.9)	4 (8.7)
รวม	27 (100.0)	175 (100.0)	152 (100.0)	46 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โถงบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือโถงสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.5

ผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โถงบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.4 และรองลงมาคือโถงที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 34.9

ผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปี ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโถงที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ 58.7 ตามลำดับ รองลงมาคือโถงบ้าน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ 32.6 ตามลำดับ





ตารางที่ 4.1 แสดงสถานที่ให้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ สถานที่	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
ไกลบ้าน	18 (25.7)	43 (23.6)	18 (64.3)	55 (50.5)	7 (87.5)	2 (66.7)
ใกล้ทำงาน	49 (70.0)	121 (66.5)	4 (14.3)	2 (1.8)	-	-
ใกล้สถานศึกษา	-	1 (0.5)	-	34 (31.2)	-	-
ศูนย์การค้า	3 (4.3)	8 (4.4)	1 (3.6)	14 (12.8)	-	-
อื่น ๆ	-	9 (4.9)	5 (17.9)	4 (3.7)	1 (12.5)	1 (33.3)
รวม	70 (100.0)	182 (100.0)	28 (100.0)	109 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเป็นพนักงาน ลูกจ้างเอกชน ใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติใกล้ที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 และ 66.5 ตามลำดับ รองลงมาคือ ไกลบ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 23.6 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพค้าขายและเป็นแม่บ้านใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติไกลบ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.3 และ 87.5 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติใกล้สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ ศูนย์การค้า คิดเป็นร้อยละ 12.8

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ  
 บัตรบันทึกรายการตอบรับ รูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่อง และวิธีการใช้  
 เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 42 แสดงความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอน  
 เงินอัตโนมัติ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความจำเป็น	326	81.5
ไม่มีความจำเป็น	74	18.5
รวม	400	100.0

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่จำนวน 326 ราย จาก 400 ราย คิด  
 เป็นร้อยละ 81.5 มีความเห็นว่าตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมีความจำเป็น  
 ต่อการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 43 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก-ถอน  
 เงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ	หญิง
	ชาย	
มีความจำเป็น	178 (77.1)	148 (87.6)
ไม่มีความจำเป็น	53 (22.9)	21 (12.4)
รวม	231 (100.0)	169 (100.0)

ผลการทดสอบสัดส่วนของเพศหญิงกับสัดส่วนของเพศชาย ที่มีความเห็นว่าตุ๊กกระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็น โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้ "สัดส่วนของเพศหญิงที่มีความเห็นว่าตุ๊กกระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมีความจำเป็นเท่ากับสัดส่วนของเพศชาย" ผลการคำนวณค่า  $Z$  ได้ผลเท่ากับ 1.75 ในขณะที่ค่า  $Z$  ที่เปิดจากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 1.64 ตามหลักการแล้วจะปฏิเสธสมมติฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือ สัดส่วนของเพศหญิงที่มีความเห็นว่าตุ๊กกระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นไม่เท่ากับสัดส่วนของเพศชาย สรุปได้ว่าสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าสัดส่วนของเพศชาย (สูตรและวิธีการคำนวณดูได้จากภาคผนวก ง.)

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจที่เป็นเพศหญิงมีความเห็นว่าตุ๊กกระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นต่อการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 87.6 และผู้ใช้บริการเพศชายมีความเห็นว่า มีความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 77.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 44** แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจก ที่ล้อมรอบ  
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ความจำเป็น	จำนวน	ร้อยละ
ความปลอดภัย	261	80.1
ใช้บริการได้อย่างไม่เขิน	13	4.0
ไม่ต้องการให้ใครเห็น	45	13.8
อื่น ๆ *	7	2.1
รวม	326	100.0

\*อื่น ๆ หมายถึง ป้องกั้นการกดเลข

จากจำนวนผู้บริการที่ได้จากการสำรวจที่มีความเห็นว่าตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นต่อการใช้บริการ จำนวน 326 ราย มีผู้บริการที่  
คำนึงถึงความปลอดภัย เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.1 รองลงมาคือไม่ต้องการ  
ให้ใครเห็น คิดเป็นร้อยละ 13.8 และใช้บริการได้อย่างไม่เขิน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 45 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจก ที่ล้อมรอบ  
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ความจำเป็น			
	น้อยกว่า 18	18 - 25	26 - 35	มากกว่า 35
ความปลอดภัย	19 (82.6)	124 (83.8)	88 (74.6)	30 (83.3)
ใช้บริการได้อย่างไม่เขิน	-	7 (4.7)	6 (5.1)	-
ไม่ต้องการให้ใครเห็น	4 (17.4)	16 (10.8)	20 (16.9)	5 (13.9)
อื่น ๆ	-	1 (0.7)	4 (3.4)	1 (2.8)
รวม	23 (100.0)	148 (100.0)	118 (100.0)	36 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 18 - 25 ปี และ 26 - 35 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.8 และ 74.6 ตามลำดับ รองลงมาคือไม่ต้องการให้ใครเห็น คิดเป็นร้อยละ 10.8 และ 16.9 ตามลำดับ และใช้บริการได้อย่างไม่เขิน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ 5.1 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และสูงกว่า 35 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.6 และ 83.3 ตามลำดับ รองลงมาคือไม่ต้องการให้ใครเห็น คิดเป็นร้อยละ 17.4 และ 13.9 ตามลำดับ

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจในระดับอายุต่าง ๆ จะคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุด โดยควรให้มีตู้กระจกล้อมรอบเครื่องไว้

ตารางที่ 46 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจก ที่ล้อมรอบ  
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
ความปลอดภัย	44 (80.0)	109 (75.2)	19 (95.0)	80 (85.1)	8 (100.0)	1 (33.3)
ใช้บริการได้อย่าง ไม่เขิน	1 (1.8)	9 (6.2)	-	3 (3.2)	-	-
ไม่ต้องการให้ใครเห็น	10 (18.2)	21 (14.5)	1 (5.0)	11 (11.7)	-	2 (66.7)
อื่น ๆ	-	6 (4.1)	-	-	-	-
รวม	55 (100.0)	145 (100.0)	20 (100.0)	94 (100.0)	8 (100.0)	3 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0, 75.2 และ 85.1 ตามลำดับ รองลงมาคือไม่ต้องการให้ใครเห็น คิดเป็นร้อยละ 18.2, 14.5 และ 11.7 ตามลำดับ และใช้บริการได้อย่างไม่เขิน คิดเป็นร้อยละ 1.8, 6.2 และ 3.2 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย และเป็นแม่บ้านจะคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 และ 100.0 ตามลำดับ

อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจที่มีอาชีพอาชีพต่างๆ จะคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุด โดยควรให้มีตู้กระจกล้อมรอบเครื่องไว้

ตารางที่ 47 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติหลังการใช้บริการ

รายการ	ธนาคาร ไทยพาณิชย์	กรุงเทพ	กสิกรไทย	รวม
เพียงพอ	205 (93.2)	108 (94.7)	64 (97.0)	377 (94.2)
ไม่เพียงพอ	15 (6.8)	6 (5.3)	2 (3.0)	23 (5.8)
รวม	220 (100.0)	114 (100.0)	66 (100.0)	400 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่จำนวน 377 ราย จากจำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.2 มีความเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบรับเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการใช้บริการว่ามีรายละเอียดให้เพียงพอ

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย มีความเห็นว่ามีรายละเอียดให้เพียงพอ ร้อยละ 93.2, 94.7 และ 97.0 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการที่มีความเห็นว่ามีรายละเอียดให้ไม่เพียงพอนั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ารายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบรับ จากการใช้บริการฝากเงิน ไม่มีรายการที่แจ้งจำนวนดอกเบี้ยที่ควรได้รับให้ทราบ และจำนวนเงินที่ฝากหรือถอนในครั้งสุดท้าย

ตารางที่ 48 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 48.1 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

อาชีพ รายละเอียด	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ*
เพียงพอ	46 (92.0)	81 (95.3)	11 (100.0)	60 (89.6)	5 (100.0)	2 (100.0)
ไม่เพียงพอ	4 (8.0)	4 (4.7)	-	7 (10.4)	-	-
รวม	50 (100.0)	85 (100.0)	11 (100.0)	67 (100.0)	5 (100.0)	2 (100.0)

\*อื่น ๆ หมายถึง รับจ้าง

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบรับจาก  
เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 92.0, 95.3,  
100.0, 89.6, 100.0 และ 100.0 ตามลำดับ ในแต่ละอาชีพจากราย และไม่เพียงพอ  
สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และนักเรียน/นัก  
ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.0, 4.7 และ 10.4 ตามลำดับ



ตารางที่ 48.2 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

อาชีพ รายละเอียด	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ*
เพียงพอ	11 (91.7)	55 (93.2)	14 (100.0)	25 (96.2)	2 (100.0)	1 (100.0)
ไม่เพียงพอ	1 (8.3)	4 (6.8)	-	1 (3.8)	-	-
รวม	12 (100.0)	59 (100.0)	14 (100.0)	26 (100.0)	2 (100.0)	1 (100.0)

\*อื่น ๆ หมายถึง หนายความ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพที่ให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบันทึกรายการตอบรับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.7, 93.2, 100.0, 96.2, 100.0 และ 100.0 ตามลำดับ ในแต่ละอาชีพจากตาราง และไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.3, 6.8 และ 3.8 ตามลำดับ



ตารางที่ 48.3 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด

รายละเอียด	อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน	อื่น ๆ
เพียงพอ		8 (100.0)	37 (97.4)	3 (100.0)	15 (93.8)	1 (100.0)	-
ไม่เพียงพอ		-	1 (2.6)	-	1 (6.3)	-	-
รวม		8 (100.0)	38 (100.0)	3 (100.0)	16 (100.0)	1 (100.0)	-

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 100.0, 97.4, 100.0, 93.8, และ 100.0 ตามลำดับ ในแต่ละอาชีพจากราย และไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.6, และ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการใช้บริการโดยจำแนกตามรายได้  
ตารางที่ 49.1 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

รายได้ ราย ละ เอี๊ยด (บาท)	น้อยกว่า 2,000	2,000 ถึง 4,000	4,001 ถึง 6,000	6,001 ถึง 8,000	8,001 ถึง 10,000	มากกว่า 10,000
เพียงพอ	39 (92.9)	70 (88.6)	45 (95.7)	18 (100.0)	11 (91.7)	22 (100.0)
ไม่เพียงพอ	3 (7.1)	9 (11.4)	2 (4.3)	-	1 (8.3)	-
รวม	42 (100.0)	79 (100.0)	47 (100.0)	18 (100.0)	12 (100.0)	22 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกระดับรายได้ที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบัตรบันทึกรายการ  
ตอบรับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 92.9,  
88.6, 95.7, 100.0, 71.7 และ 100.0 ตามลำดับ ในแต่ละระดับรายได้จากตาราง  
และไม่เพียงพอสำหรับผู้บริการที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท, 2,000 - 4,000  
บาท, 4,001 - 6,000 บาท และ 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.1, 11.4,  
4.3 และ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 49.2 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

รายได้ (บาท) ละเยียด	น้อยกว่า	2,000 ถึง	4,001 ถึง	6,001 ถึง	8,001 ถึง	มากกว่า
	2,000	4,000	6,000	8,000	10,000	10,000
เพียงพอ	19 (95.0)	44 (97.8)	15 (88.2)	12 (92.3)	8 (100.0)	10 (90.9)
ไม่เพียงพอ	1 (5.0)	1 (2.2)	2 (11.8)	1 (7.7)	-	1 (9.1)
รวม	20 (100.0)	45 (100.0)	17 (100.0)	13 (100.0)	8 (100.0)	11 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้บริการทุกระดับรายได้ที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบ  
รับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 95.0,  
97.8, 88.2, 92.3, 100.0, และ 90.9 ตามลำดับ ในแต่ละระดับรายได้จากตาราง  
และไม่เพียงพอสำหรับผู้บริการที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท, 2,000 - 4,000  
บาท, 4,001 - 6,000 บาท, 6,001 - 8,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท คิด  
เป็นร้อยละ 5.0, 2.2, 11.8, 7.7 และ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 49.3 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด

รายได้ (บาท) ราย ละเอียด	น้อยกว่า 2,000	2,000 ถึง 4,000	4,001 ถึง 6,000	6,001 ถึง 8,000	8,001 ถึง 10,000	มากกว่า 10,000
เพียงพอ	9 (90.0)	25 (100.0)	13 (100.0)	4 (100.0)	5 (100.0)	8 (88.9)
ไม่เพียงพอ	1 (10.0)	-	-	-	-	1 (11.1)
รวม	10 (100.0)	25 (100.0)	13 (100.0)	4 (100.0)	5 (100.0)	9 (100.0)

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการทุกระดับรายได้ที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด มีความเห็นว่า รายละเอียดของบัตรบันทึกรายการตอบ  
รับจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีรายละเอียดให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 90.0,  
100.0, 100.0, 100.0, 100.0 และ 88.9 ตามลำดับ ในแต่ละระดับรายได้จากตาราง  
และไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ น้อยกว่า 2,000 บาท, และมากกว่า  
10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 11.1 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 50 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับรูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ความคิดเห็น	วิธีการ	ฝากเงิน		ถอนเงิน		โอนเงิน	
		จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
มีประโยชน์มาก (คะแนน = 2)		209 ( 52.2)	418	-	-	321 ( 80.2)	642
มีประโยชน์น้อย (คะแนน = 1)		180 ( 45.0)	180	4 ( 1.0)	4	41 ( 10.3)	41
ไม่มีประโยชน์ (คะแนน = 0)		11 ( 2.8)	-	396 ( 99.0)	-	38 ( 9.5)	-
รวม		400 (100.0)	598	400 (100.0)	4	400 (100.0)	683
คะแนนเฉลี่ย			1.5		0.01		1.7

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มองเห็นว่ารูปร่างภาพแสดงวิธี/ขั้นตอนการฝากเงินและโอนเงินโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมีประโยชน์ค่อนข้างมาก ส่วนการถอนเงินไม่มีประโยชน์

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 51 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติโดยแยกตามธนาคาร

วิธี/ขั้นตอน ธนาคาร	ฝากเงิน				ถอนเงิน				โอนเงิน			
	ยาก	ง่าย	ไม่เคยทำ	รวม	ยาก	ง่าย	ไม่เคยทำ	รวม	ยาก	ง่าย	ไม่เคยทำ	รวม
ไทยพาณิชย์	41 (18.6)	115 (52.3)	64 (29.1)	220 (100.0)	-	220 (100.0)	-	220 (100.0)	2 (0.9)	24 (10.9)	194 (88.2)	220 (100.0)
กรุงเทพ	14 (12.3)	47 (41.2)	53 (46.5)	114 (100.0)	-	114 (100.0)	-	114 (100.0)	1 (0.9)	10 (8.8)	103 (90.4)	114 (100.0)
กสิกรไทย	3 (4.5)	29 (43.9)	34 (51.5)	66 (100.0)	-	66 (100.0)	-	66 (100.0)	-	7 (10.6)	59 (89.4)	66 (100.0)

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มีความเห็นเกี่ยวกับวิธี/ขั้นตอนของการใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติดังนี้คือ

วิธีการฝากเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 18.6 มีความเห็นว่ามีขั้นตอนที่ยาก ผู้ใช้บริการร้อยละ 52.3 มีความเห็นว่าง่ายและผู้ใช้บริการร้อยละ 29.1 ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่อง

วิธีการถอนเงิน ผู้ใช้บริการทุกรายมีความเห็นว่าง่าย

วิธีการโอนเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 0.9 มีความเห็นว่ามีขั้นตอนที่ยาก ผู้ใช้บริการร้อยละ 10.9 มีความเห็นว่าง่ายและผู้ใช้บริการร้อยละ 88.2 ไม่เคยใช้บริการโอนเงินโดยเครื่อง

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความเห็นดังนี้คือ

วิธีการฝากเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 12.3 มีความเห็นว่ายาก ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 41.2 มีความเห็นว่าง่าย และผู้ให้บริการร้อยละ 46.5 ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่อง

วิธีการถอนเงิน ผู้ใช้บริการทุกรายมีความเห็นว่าง่าย

วิธีการโอนเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 0.9 มีความเห็นว่ายาก ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 8.8 มีความเห็นว่าง่าย และผู้ให้บริการร้อยละ 90.4 ไม่เคยใช้บริการโอนเงินโดยเครื่อง

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีความเห็นดังนี้คือ

วิธีการฝากเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 4.5 มีความเห็นว่ายาก ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 43.9 มีความเห็นว่าง่าย และผู้ให้บริการร้อยละ 51.5 ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่อง

วิธีการถอนเงิน ผู้ใช้บริการทุกรายมีความเห็นว่าง่าย

วิธีการโอนเงิน ผู้ใช้บริการร้อยละ 10.6 มีความเห็นว่าง่าย ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 89.4 ไม่เคยใช้บริการโอนเงินโดยเครื่อง

อาจสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโอนเงินโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ



ส่วนที่ 7 ปัญหาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 52 แสดงปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยแยกตามอาชีพ

ความถี่ / อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	รวม แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
มาก (คะแนน=3)	9 (27) (12.8%)	18 (54) (9.9%)	2 (6) (7.1%)	10 (30) (9.2%)	1 (3) (12.5%)	-	40 (120) (10.0%)
ปานกลาง (คะแนน=2)	12 (24) (17.1%)	46 (92) (25.3%)	6 (12) (21.4%)	36 (72) (33.0%)	3 (6) (37.5%)	1 (2) (33.3%)	104 (208) (26.0%)
น้อย (คะแนน=1)	19 (19) (27.2%)	48 (48) (26.4%)	8 (8) (28.6%)	25 (25) (22.9%)	3 (3) (37.5%)	2 (2) (66.7%)	105 (105) (26.3%)
ไม่มีเลย (คะแนน=0)	30 (-) (42.9%)	70 (-) (38.4%)	12 (-) (42.9%)	38 (-) (34.9%)	1 (-) (12.5%)	-	151 (-) (37.8%)
รวม	70 (100%)	182 (100%)	28 (100%)	109 (100%)	8 (100%)	3 (100%)	400 (100%)
คะแนนเฉลี่ย	1	1.1	0.9	1.2	1.5	1.3	1.1

จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการทุกอาชีพส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ดอนเงินอัตโนมัติเป็นจำนวนน้อยครั้ง

ตารางที่ 53 แสดงปัญหาเกี่ยวกับการรอคิว เพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการโดยแยกตามธนาคาร

ความถี่ ธนาคาร	ไทยพาณิชย์		กรุงเทพ		กสิกรไทย	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
มาก (คะแนน = 3)	35 (15.9)	105	5 (4.4)	15	-	-
ปานกลาง (คะแนน = 2)	71 (32.3)	142	25 (21.9)	50	8 (12.1)	16
น้อย (คะแนน = 1)	60 (27.3)	60	32 (28.1)	32	13 (19.7)	13
ไม่มีเลย (คะแนน = 0)	54 (24.5)	-	52 (45.6)	-	45 (68.2)	-
รวม	220 (100.0)	307	114 (100.0)	97	66 (100.0)	29
คะแนนเฉลี่ย	1.4		0.8		0.4	

จากการสำรวจพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวเพื่อใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มีปัญหาการ  
รอคิวน้อยครั้ง

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีปัญหา  
การรอคิวนาน ๆ ครั้ง

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด ไม่ค่อย  
มีปัญหการรอคิว

อาจสรุปได้ว่าผู้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด ประสบปัญหาเกี่ยวกับการรอคิวมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นช่วงเวลาหลัง  
เลิกงาน

ตารางที่ 54 แสดงเวลาเฉลี่ยของการรอคิวเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ  
แยกตามธนาคาร

เวลาเฉลี่ย (นาที)	ธนาคาร ไทยพาณิชย์	กรุงเทพ	กสิกรไทย
ต่ำกว่า 5	65 (39.2)	34 (54.8)	15 (71.4)
5 - 10	75 (45.2)	26 (41.9)	5 (23.8)
11 - 15	16 (9.6)	2 (3.2)	1 (4.8)
มากกว่า 15	10 (6.0)	-	-
รวม	166 (100.0)	62 (100.0)	21 (100.0)

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.2 ต้องใช้เวลารอกิวนานโดยเฉลี่ยประมาณ 5 - 10 นาที รองลงมาใช้เวลารอกิวนานโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 39.2

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.8 ต้องใช้เวลารอกิวนานโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5 นาที รองลงมาใช้เวลาประมาณ 5 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 41.9

ผู้ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด ส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.4 ต้องใช้เวลารอกิวนานโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5 นาที รองลงมาใช้เวลาประมาณ 5 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตารางที่ 55 แสดงปัญหาเกี่ยวกับการหาสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ

ธนาคาร \ ปัญหา	ไม่มี	มี	รวม
ไทยพาณิชย์	162 (73.6)	58 (26.4)	220 (100.0)
กรุงเทพ	85 (74.6)	29 (25.4)	114 (100.0)
กสิกรไทย	49 (74.2)	17 (25.8)	66 (100.0)
รวม	296 (74.0)	104 (26.0)	400 (100.0)

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยอมละ 73.6, 74.6 และ 74.0 ตามลำดับ ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการหาสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

อาจสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการหาสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เป็นเพราะว่าผู้บริกรกลุ่มนี้มักจะใช้บริการเพียง 1 - 2 แห่งเป็นประจำเท่านั้น ส่วนผู้บริกรที่มีปัญหานั้นเป็นเพราะเนื่องจากว่าไม่ทราบว่าเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่แห่งหนใดบ้าง ในกรณีที่ต้องการใช้เงินด่วน หรือถึงแม้จะทราบว่ายู่ในบริเวณนี้/นั้น แต่ก็ไม่ทราบสถานที่ตั้งที่แน่นอน



ส่วนที่ 8 แสดงถึงการรับทราบข่าวสารของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติ ที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้นอกจากการฝากเงิน ถอนเงิน  
โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

ตารางที่ 56 สัดส่วนของผู้ใช้บริการที่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
อัตโนมัติ ที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอน  
เงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

การรับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	136	34.0
ไม่ทราบ	264	66.0
รวม	400	100.0

ผลจากการทดสอบสัดส่วนของผู้ใช้บริการ ที่ไม่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอน  
เงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ( $H_0$ ) ดังนี้ "สัดส่วนของผู้ใช้  
บริการที่ไม่ทราบเท่ากับ .6 ผลการคำนวณค่า  $Z$  ได้ผลเท่ากับ 2.45 ในขณะที่ค่า  $Z$  ที่เปิด  
จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 เท่ากับ 1.64 ตามหลักการแล้วจะปฏิเสธสมมติ  
ฐานเบื้องต้นนี้ กล่าวคือสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบมากกว่า .6 นั่นคือผู้ใช้บริการเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติไม่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่จะ  
สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถาม  
ยอดบัญชีมากกว่า 60% (สูตรและวิธีการคำนวณดูได้จากภาคผนวก ง.)

จากตารางสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่ได้จากการสำรวจ ร้อยละ 66 ไม่ทราบข่าวสาร  
เกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือ  
จากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

ตารางที่ 57 สัดส่วนของผู้ใช้บริการที่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชีโดยแยกตามธนาคาร

ธนาคาร การรับทราบ	ไทยพาณิชย์	กรุงเทพ	กสิกรไทย
ทราบ	81 (36.8)	39 (34.2)	16 (24.2)
ไม่ทราบ	139 (63.2)	75 (65.8)	50 (75.8)
รวม	220 (100.0)	114 (100.0)	66 (100.0)

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ร้อยละ 63.2 ไม่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ที่จะสามารถให้บริการอย่างอื่นได้นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

สำหรับผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่ไม่ทราบมีร้อยละ 65.8 และ 75.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

ตารางที่ 58 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มจำนวนเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ	74	18.5
ควรมีตู้กระจกปลอมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ	21	5.3
ควรมียามรักษาความปลอดภัยที่เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ	13	3.2
อื่น ๆ*	24	6.0
ไม่มีความคิดเห็น	268	67.0
รวม	400	100.0

\*อื่น ๆ หมายถึงเพิ่มวงเงินที่ถอน เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ คิดป้ายบอกเวลาเครื่องเสีย และมีแผนที่แสดงสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

จากการสำรวจพบว่า จากจำนวนผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็น 132 ราย มีผู้ใช้บริการจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 400 ราย มีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 5.3 ควรมีตู้กระจกปลอมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ และร้อยละ 3.2 ควรให้มียามรักษาความปลอดภัยที่เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยเฉพาะเวลากลางคืน