

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการ

เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร



นายชูชาติ เลิศจินตนากิจ

ศูนย์วิทยพัชการ  
วิทยานพอนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2528

ISBN 974 - 564 - 879 - 5

010641

J1553b452

A STUDY ON CUSTOMERS' OPINIONS TOWARD THE AUTOMATIC TELLER MACHINE

SERVICES PROVIDED BY COMMERCIAL BANKS

IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

Mr. Choochart Lertjintanagit

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1985

ISBN 974 - 564 - 879 - 5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก -  
ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย นายชูชาติ เลิศจินตนาภิจ

หลักสูตร บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยุหุทนา ธรรมเจริญ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....*ยุหุทนา*.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ บุณนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....*สมภพ เจริญกุล*.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล)

.....*สุภาวณา ลิ้มปัสวาศ์*.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาวณา ลิ้มปัสวาศ์)

.....*ภูมิวิเชียร*.....กรรมการ  
(อาจารย์พรทัศน์ ภูมิวิเชียร)

.....*ยุหุทนา ธรรมเจริญ*.....กรรมการ  
(อาจารย์ยุหุทนา ธรรมเจริญ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก -  
ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร -  
ชื่อนิสิต นายชูชาติ เลิศจินตนาภิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ  
หลักสูตร บริหารธุรกิจ  
ปีการศึกษา 2528



บทคัดย่อ

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน  
เงินอัตโนมัติ ของธนาคารพาณิชย์ ผู้เขียนได้ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ  
ของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะรวบรวม  
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ และศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการ  
ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะ  
เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและวางแผน การให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร  
พาณิชย์

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้คือ

1. เหตุผลสำคัญที่สุดในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติคือความสะดวก
2. ผู้ใช้บริการจะฝาก ถอน หรือโอนเงินบ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อนมีบริการฝาก - ถอน  
เงินอัตโนมัติ ด้วยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ

วิธีการศึกษา ผู้เขียนได้ใช้วิธีการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการตามสถานที่ตั้งของเครื่อง  
ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติในเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ  
ในการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

จากการสำรวจตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่มี  
ช่วงอายุ 18 - 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ใน  
ช่วง 2,000 - 4,000 บาท โดยนิยมใช้บริการเพียงธนาคารเดียว ซึ่งมีเหตุผลสำคัญอันดับแรก

ที่มุ่งใจให้ใช้คือ ความรวดเร็ว เพราะเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลารอขั้นตอนต่าง ๆ จากการให้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งมีผู้มาใช้บริการกันมากและมีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกในการเลือกธนาคารคือมีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้ว เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงานและใกล้บ้าน ผู้ใช้บริการจะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัตินอกเวลาทำการของธนาคารเสียส่วนมาก โดยใช้เพื่อการถอนเงินกันมากที่สุด ส่วนการฝากเงินจะมีใช้กันบ้าง ส่วนใหญ่จะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการและมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่อง และทางด้านการโอนเงินผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉลี่ยผู้ใช้บริการจะใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะฝาก ถอน หรือโอนเงินด้วยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติบ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อนที่เคยใช้บริการที่เคาน์เตอร์

ในความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตู้กระຈกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ มีความจำเป็นต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด โดยที่สัดส่วนของผู้ใช้บริการเพศหญิงที่มีความเห็นว่า มีความจำเป็นมีมากกว่าสัดส่วนของเพศชาย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างก็มีความเห็นว่า บัตรบันทึกรายการจากเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติให้รายละเอียดที่เพียงพอและรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่อง โดยเฉพาะการฝากเงินและโอนเงิน ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า มีประโยชน์ค่อนข้างมาก ส่วนในเรื่องของปัญหาในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการรูดคิวน้อยครั้ง ซึ่งผู้ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จะประสบปัญหามากที่สุด เวลาที่ต้องรูดคิวนาน 5 - 10 นาที และมีปัญหาอีกบ้างในเรื่องของการที่เครื่องเสีย เครื่องปิด และของใส่เงินฝากไม่มีบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่าย เพราะต้องเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ และนอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติสามารถที่จะให้บริการอย่างอื่นได้นอกจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี

สรุปผลได้ว่าสมมติฐานข้อที่ 1 ได้รับการปฏิเสธและยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์คือ ธนาคารควรมีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัคร

หรือรับบัตรครั้งแรก ได้เห็นและเข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องคิดไวซาง ๆ เครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือยังไม่เคยใช้ในบางรายการ ได้ดูประกอบในการใช้ ในเรื่องของการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารควรใช้สื่อโฆษณาต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง และเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการใช้ประโยชน์ของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ให้มากขึ้นด้วย และเรื่องสถานที่ตั้งเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ธนาคารควรจัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งเครื่องคิดไวซาง ๆ เครื่อง และที่ทำการของธนาคารสาขาต่าง ๆ หรืออาจทำเป็นของใส่บัตรหรือปฏิทินพกแจกให้ผู้ใช้บริการเพื่อลดปัญหาการรอคิว นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ชุมชนหรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลาากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารในการเอาใจใส่ลูกค้า



ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3

Thesis Title            A Study on Customers Opinions toward the Automatic  
Teller Machine Services Provided by Commercial Banks  
in Bangkok Metropolitan Area.

Name                     Mr. Choochart Lertjintanagit

Thesis Advisor        Mr. Yuthana Thamcharoen

Program                Business Administration

Academic year        1985



In studying the customers opinions toward the Automatic Teller Machine (ATM) services provided by commercial banks, the author had focused only on ATM card holders of Bangkok Bank, Siam Commercial Bank and Thai Farmers bank with purposes to gather the customers opinions and suggestions and to study their behaviors concerning the services as well as the problems which may arise in order to benefit the development and planning on commercial banks provision of ATM services

Hypotheses set for this study are as follows :

1. The most important reason in using an ATM is convenience.
2. The customers will, after the ATM service is launched, deposit, with or transfer money through an ATM more often than they have done earlier.

In this study, the author has applied the method of sampling to the customers at ATM booths in various districts of Bangkok Metropolis by interviewing through questionnaires. The findings from analysing the samples are as follows :

It is found that most customers ages range between 18 - 25 years, hold Bachelor s degree, work as company employees and earn an income between 2,000 - 4,000 baht. They prefer the service of one bank only. The foremost reason inducing them to use an ATM is promptness. They do not have to waste their time on waiting for the processes at the bank teller counter where other customers would also have awaited same services. There are three factors affecting the decision to select the bank i.c. an account has already been opened with that bank, the location of the ATM is in the vicinity of office and residence. Most customers use the service beyond banks working hours in order to with draw cash. The deposit is rarely transated as most of them would deposit through bank teller counter owing to lack of either understanding how to operate or confidence in the accuracy of the ATM. With respect to the transfer of money, most of the customers never transact it through an ATM. On average, ATM card holders use the services more than 4 times a month which is more frequent compared with transactions effected by their deposits, withdrawals or transfers through the teller counter before the ATM service was introduced.

Most of the customers think that the glass window enclosing the ATM is necessary for the sake of safety. The proportion of female customers supporting this necessity is higher than that of male one. They mostly agree that the ATM transaction record provides sufficient details and that the illustration depicting the directions to use, particularly regarding the deposit and transfer of mcney, are quite helpful.



With regard to the problems arising from ATM service, they seldom face queing. The ATM card holders of Siam Commercial Bank face this problem the most. The time spent on queing averages 5 - 10 minutes. Other problems occur from the machine s deposit envelope. This often makes the customers bored due to waste of time. Besides, most customers do not know that the ATM can render other services in addition to the deposit, with drawal, transfer of money and inquiry of blance.

Suggestions on the direction to provide services of the Commercial Banks ATMs are as follows : The directions on how to operate an ATM for various transactions should be demonstrated to the Customers when they apply for the cards or receive them. The illustrations depicting the directions to use should be posted beside the ATM so that the customers who are still not get used to it or never use it for certain transactions can look on while operating the ATM. With regard to the advertisement of information on the services of the ATM, the Bank should use more advertising media to get all the customers informed and induce them to utilize the ATMs. Regrading the location, The Bank should draw up a map showing locations of all ATMs and post it beside the ATM or at various branch offices or have it illustrated on card - envelopes or pocket - calendars distributing to the customers to mitigate the problem of queing. In additions, the Bank should enhance the safety for the customers who may use an ATM in non - business areas or non - shopping centers especially during nightttime. This can reflect their attention to the customers and create a good image.



## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนใคร่ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่ออาจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ และ คุณปานใจ ศรีสุตา หัวหน้าส่วนวิเคราะห์และประเมินผลการตลาด ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการแก้ไขและให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างดี ตลอดเวลาของการดำเนินงาน และขอกล่าวขอบพระคุณ ม.ร.ว.ชาติ ทองใหญ่ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด และคุณชุมพล ทวานใจ หัวหน้าส่วนบริการเงินสททใจ เอทีเอ็ม ฝ่ายการธนาคาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้เขียนเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ คุณอนันตศักดิ์ ศรีสรรพาศ์ ผู้ตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้ข้อมูลแก่ผู้เขียนเป็นอย่างดี และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ เจริญกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาวัญญา ลิ้มปัสวาศ์ และอาจารย์นพรัตน์ ภูมิวิสิสาร ซึ่งได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนให้คำแนะนำในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ทุนอุดหนุนการทำวิจัยครั้งนี้ และตลอดเวลาของการดำเนินการวิจัย ผู้เขียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลืออย่างมากที่สุดทั้งด้าน กำลังใจ กำลังกาย และกำลังทรัพย์ จากคุณพ่อประเชิด - คุณแม่อรุณ บิดา - มารดา ของผู้เขียนเอง จึงขอกราบขอบพระคุณสูงสุดต่อท่านทั้งสองมา ณ โอกาสนี้ ประโยชน์หรือข้อดีที่บุคคลหรือคณะบุคคลใดก็ตามพึงจะได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบความดีทั้งหมดนี้แต่บิดา - มารดา ผู้ซึ่งผู้เขียนให้ความเคารพเทิดทูนสูงสุด

ชูชาติ เลิศจินตนาภิจ

กันยายน 2528



สารบัญ

ช  
หน้า

✓ บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
✓ กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ท

บทที่

1/ บทนำ.....	1
2/ ความเป็นมาและระบบการทำงานของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	7
3 การดำเนินงานด้านการตลาดของธนาคารพาณิชย์.....	28
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุปผลการวิจัยและขอเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม ✓.....	122
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	125
ภาคผนวก ค ✓.....	141
ภาคผนวก ง.....	148
ประวัติผู้เขียน.....	170

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการกำหนดอัตราเงินฝากขั้นต่ำของการเปิดบัญชีเพื่อให้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์.....	39 39
2	แสดงจำนวนเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่ติดตั้งของธนาคารพาณิชย์..	41
3	แสดงการใช้สื่อโฆษณาบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร พาณิชย์.....	42
4	แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
5	แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
6	แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
7	แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.	46
8	แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ.....	47 47
9	แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ.....	48
10	แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ.....	49
11	แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	50
12	แสดงถึงจำนวนธนาคารในการใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้.....	51
13	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	52
14	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามเพศ.....	53
15	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามอายุ.....	55

16	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
17	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามอาชีพ.....	59
18	แสดงเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่จูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามรายได้.....	61
19	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการ.....	63
20	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามเพศ.....	64
21	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอายุ.....	66
22	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
23	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ.....	70
24	แสดงปัจจัยสำคัญในการเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามรายได้.....	72
25	แสดงการใช้จ่ายประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุด ของผู้ใช้บริการ.....	74
26	แสดงการใช้จ่ายประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุด ของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ.....	75
27	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก- ถอนเงินอัตโนมัติ.....	76
28	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการเครื่องฝาก- ถอนเงินอัตโนมัติโดยจำแนกตามอาชีพ.....	77

29	แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ใหญ่ผู้ร่วมใช้บัตรเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ.	78
30	แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ใหญ่ผู้ร่วมใช้บัตรเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ. โดยจำแนกตามอาชีพ.....	78
31	แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ.....	79
32	แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดย จำแนกตามอายุ.....	80
33	แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดย จำแนกตามอาชีพ.....	82
34	แสดงอัตราการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดย จำแนกตามรายได้.....	84
35	แสดงจำนวนครั้งการให้บริการโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เปรียบ เทียบกับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ก่อนที่จะมีการใช้เครื่องของผู้ใช้ บริการ.....	86
36	แสดงจำนวนครั้งการให้บริการโดยเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ เปรียบ เทียบกับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ก่อนที่จะมีการใช้เครื่องของผู้ใช้ บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	87
37	แสดงช่วงเวลาในการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ.....	88
38	แสดงช่วงเวลาในการให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	89
39	แสดงสถานที่ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ	90
40	แสดงสถานที่ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ.....	91
41	แสดงสถานที่ให้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติมากที่สุดของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	92

42	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ.....	93
43	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตู้กระจกที่ล้อมรอบเครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ โดยจำแนกตามเพศ.....	93
44	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจกที่ล้อมรอบ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ .....	95
45	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจกที่ล้อมรอบ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยจำแนกตามอายุ.....	96
46	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความจำเป็นของตู้กระจกที่ล้อมรอบ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	97
47	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการให้บริการ .....	98
48	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการให้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ.....	99
49	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบัตรบันทึกรายการตอบรับจากเครื่อง ฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติหลังการให้บริการโดยจำแนกตามรายได้... ..	102
50	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับรูปภาพแสดงวิธี/ขั้นตอน การใช้ เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	105
51	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับวิธี/ขั้นตอนการใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยแยกตามธนาคาร.....	106
52	แสดงปัญหาเกี่ยวกับการรอคิว เพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอาชีพ.....	108
53	แสดงปัญหาเกี่ยวกับการรอคิว เพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการโดยแยกตามธนาคาร.....	109
54	แสดงเวลาเฉลี่ยของการรอคิวเพื่อใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ แยกตามธนาคาร.....	110

55	แสดงปัญหาเกี่ยวกับการหาสถานที่ตั้งของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติของผู้ใช้บริการ.....	111
56	สัดส่วนของผู้ใช้บริการ ที่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่จะ สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี.....	112
57	สัดส่วนของผู้ใช้บริการ ที่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติที่จะ สามารถให้บริการอย่างอื่นได้ นอกเหนือจากการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี โดยแยกตามธนาคาร.....	113
58	แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับบริการเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	114



## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	แสดงค้ำหน้าของบัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	12
2	แสดงค้ำหลังของบัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	12
3	แสดงขั้นตอนการพิสูจน์ผู้มีสิทธิในบัตรที่ใช้บริการเครื่องฝาก - ถอนเงิน อัตโนมัติ.....	17
4	แสดงองค์ประกอบภายในของเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติโดยทั่วไป	19
5	แสดงโครงสร้างเครื่องอ่านบัตรเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ.....	20
6	แสดงลิ้นชักใส่เงิน.....	23
7	แสดงส่วนการส่งเงินให้ผู้ถอน.....	23
8	แสดงส่วนพิมพ์รายการให้ผู้ให้บริการ.....	24
9	แสดงส่วนการพิมพ์รายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น.....	25
10	แสดงส่วนของการฝากเงิน.....	26
11	แสดงรูปแบบที่ 1 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	127
12	แสดงรูปแบบที่ 2 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	128
13	แสดงรูปแบบที่ 3 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	129
14	แสดงรูปแบบที่ 4 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	130
15	แสดงรูปแบบที่ 5 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	131
16	แสดงรูปแบบที่ 6 ของการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ร่วมกันของ ธนาคารพาณิชย์.....	132
17	แสดงเครือข่ายเครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติเมื่อรวมเป็นพูล.....	140