บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคารของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 250 ตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาจะขอนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
2. พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
5. ข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และสาขาต่างๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีบริการเครื่องเอทีเอ็ม ดังตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	54.0
หญิง	115	46.0
รวม	250	100.0

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.0 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ต่างก็ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เพศจึงไม่ได้เป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	26	10.4
20 – 30 ปี	82	32.8
31 – 40 ปี	112	44.8
41 – 50 ปี	19	7.6
มากกว่า 50 ปี	11	4.4
รวม	**250**	**100.0**

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.2 พบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 112 รายมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา จำนวน 82 ราย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 32.8 จากข้อมูล แสดงให้เห็นว่าอายุของกลุ่มเป้าหมายของการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	45	18.0
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	139	55.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	5.6
รับราชการ	16	6.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	24	9.6
อื่น ๆ	12	4.8
รวม	**250**	**100.0**

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย ที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน 139 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาเป็นนักศึกษา จำนวน 45 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท /ห้างร้าน มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เนื่องจากในปัจจุบัน บริษัท/ห้างร้านต่าง ๆ จะให้พนักงานเปิดบัญชีออมทรัพย์และทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารที่บริษัทใช้บริการอยู่ เพื่อความสะดวกในการนำเงินเดือนเข้าบัญชีผ่านธนาคาร โดยที่ทางบริษัท/ห้างร้านไม่ต้องจ่ายเงินสดให้กับพนักงาน แต่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าบัญชีเงินเดือน ผ่านธนาคาร 10-15 บาท / ราย

ตารางที่ 4.4 รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	42	16.8
5,000 – 10,000 บาท	66	26.4
10,001 – 15,000 บาท	58	23.2
15,001 – 20,000 บาท	40	16.0
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	44	17.6
รวม	**250**	**100.0**

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.4 รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มสูงสุด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย มีรายได้ 5,000.-10,000.-บาท จำนวน 66 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000.-บาท และ 20,000.-บาทขึ้นไป จำนวน 58 ราย และ 44 ราย ตามลำดับ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีการใช้บริการใกล้เคียงกันทุกระดับรายได้ เนื่องจากในปัจจุบันการใช้บริการดังกล่าว มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.5 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	30.4
ปริญญาตรี	149	59.6
สูงกว่าปริญญาตรี	25	10.0
รวม	**250**	**100.0**

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 ราย คิดเป็น ร้อยละ 30.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานดี ผู้ใช้บริการจะต้องมีความเข้าใจวิธีการเลือกประเภทการทำรายการต่าง ๆ และในปัจจุบัน เครื่องเอทีเอ็มมีการพัฒนา สามารถให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ ได้มากขึ้นนอกเหนือจากการถอนเงินสด แต่ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ก็มีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นจำนวนมากรองลงมา เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีการลดขั้นตอนในการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็มให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยเฉพาะการถอนเงินสด เช่น หากลูกค้าต้องการถอนเงิน 500.- บาท 1,000.- บาท ฯลฯ ก็สามารถเลือกถอนเงินด่วนที่ปรากฏหน้าจอแต่ละรายการได้ โดยไม่ต้องกดจำนวนเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ตารางที่ 4.6 ธนาคารพาณิชย์ที่กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการ

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
กรุงศรีอยุธยา	217	87.1
กรุงเทพ	79	31.7
กสิกรไทย	65	26.1
ไทยพาณิชย์	37	14.9
ทหารไทย	29	11.6
กรุงไทย	75	30.1
ออมสิน	20	8.0
อื่นๆ	3	1.2

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามากที่สุด คือ มีจำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาคือธนาคารกรุงเทพ จำนวน 79 ราย และธนาคารกรุงไทย จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 และ 30.1 ตามลำดับ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด จึงมีการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็มีการใช้บริการของธนาคารอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง ขึ้นอยู่กับว่ามีบัญชีหลักอยู่กับธนาคารใด ซึ่งบัญชีหลักอาจหมายถึงบัญชีที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ หรือบัญชีที่มีความจำเป็นต้องใช้ เช่น เป็นบัญชีที่มีการนำเงินเดือนผ่านเข้าบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 **เหตุผลที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด**

เหตุผลที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวก	208	88.1
ความทันสมัย	85	36.0
มีบุคคลอื่นแนะนำหรือพฤติกรรมการเลียนแบบ	32	13.6
ธนาคารมีช่วงโปรโมชั่น (มีของชำร่วยแจก/ลดค่าธรรมเนียม	37	15.7

ที่มา: เก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรี-อยุธยาจำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ความสะดวก มีจำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ ความทันสมัย มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ส่วนเหตุผลจากการที่มีบุคคลอื่นแนะนำหรือพฤติกรรมการเลียนแบบ กับ เหตุผลที่ธนาคารมีช่วงโปรโมชั่น (มีของชำร่วยแจก/ลดค่าธรรมเนียม) มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า เหตุผลของการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มสูงสุดเนื่องมาจากความสะดวก ดังนั้นหากธนาคารต้องการให้ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม แทนการ ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของสาขา ธนาคารจึงควรมีการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 ลักษณะของการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	185	75.5
บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องของธนาคารอื่น	87	35.5
บัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่นกับเครื่องของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	58	23.7
ใช้เฉพาะกับเครื่องของธนาคารที่ท่านถือครองบัตรเท่านั้น	66	26.9
อื่นๆ	6	2.4

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุด คือ มีจำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมา คือ การใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น มีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 และการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉพาะกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่ถือครองบัตรเท่านั้น มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.9 ตามลำดับ สำหรับลักษณะการใช้อื่นๆ นั้น จะให้เหตุผลว่าขึ้นอยู่กับความต้องการจะใช้บริการและขึ้นอยู่กับความสะดวก หมายความว่าหากมีความต้องการใช้บริการถอนเงินแล้วพบเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารใดก็จะใช้บริการทันทีโดยไม่คำนึงว่าจะเป็นธนาคารอะไร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 การรับรู้เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มต่างธนาคาร

การทราบเกี่ยวกับการเสียค่าธรรมเนียม	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	226	90.4
ไม่ทราบ	21	8.4
ไม่ตอบ	3	1.2
รวม	**250**	**100.0**

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.4 ที่ทราบว่าการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่ไม่ได้เป็นผู้ออกบัตรจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้วย มีเพียงจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 ที่บอกว่าไม่ทราบ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารเรียกเก็บหากใช้บริการกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น เช่น การถอนเงินสด เสียค่าธรรมเนียม 20 บาท/รายการ สอบถามยอดคงเหลือในบัญชีเกิน 4 ครั้ง/เดือน เสียค่าธรรมเนียม 3บาท/ครั้ง เป็นต้น ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เครื่องเอทีเอ็มของต่างธนาคารย่อมหมายความว่ายินดีที่จะเสียค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บ เพื่อแลกกับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารผู้ออกบัตร สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ทางธนาคารควรจะมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการเลือกใช้บริการได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงเหตุผลที่ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่สามารถให้บริการได้	86	37.7
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	129	56.0
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีผู้ใช้บริการมาก ทำให้ต้องคอยนาน	41	18.0
ไม่ทราบว่าหากใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่นจะต้องเสียค่าธรรมเนียม	13	5.7
อื่นๆ	37	16.2

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่นนั้น มีจำนวนมากที่สุด คือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา คือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีปัญหาขัดข้องบ่อย จำนวน 86 รายและเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องคอยนาน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.7 และ 18.0 ตามลำดับ สำหรับเหตุผลอื่นๆ นั้นพบว่าผู้ใช้บริการผ่านบัตรเอทีเอ็มคำนึงถึงความสะดวกเป็นหลัก หากมีความต้องการจะใช้บริการแล้ว หากพบเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารใดก็ตามจะใช้บริการทันที เป็นต้น ดังนั้นธนาคารจึงควรมีการเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ และมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบดูแลเครื่องในกรณีที่เครื่องขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากเครื่องของธนาคาร และลดการใช้บริการเครื่องต่างธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 สถานที่ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำ

สถานที่ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
สาขาของธนาคาร	189	79.7
ห้างสรรพสินค้า	105	44.3
ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่นอีเลเว่น)	38	16.0
อื่นๆ	12	5.1

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มส่วนใหญ่จะใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นประจำตามสาขาของธนาคาร มีจำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มตามห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 และใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มตามร้านสะดวกซื้อ (เซเว่นอีเลเว่น) มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ตามสาขาเนื่องมาจากทราบว่าสาขาของธนาคารจะมีการให้บริการเครื่องเอทีเอ็มอยู่ที่สาขาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า หากต้องการใช้บริการก็สามารถไปใช้ตามสาขาต่าง ๆ ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 ประเภทการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ถอนเงินสด	244	97.6
โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร	117	46.8
สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้	154	61.6
ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น	70	28.0
ชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ	84	33.6
อื่นๆ	4	1.6

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการประเภทการถอนเงินสดมากที่สุด จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ มีจำนวน 154 ราย คิดเป็น ร้อยละ 61.6 และ การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร มีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.8 ตามลำดับ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า การถอนเงินสดยังเป็นความต้องการหลักของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างไรก็ตาม การที่ธนาคารมีการพัฒนาประเภทการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น เช่นการชำระค่าสาธารณูปโภค การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร กลุ่มตัวอย่างก็มีการใช้บริการด้วยเช่นกันถึงแม้จะไม่มากเท่ากับการถอนเงินสด ธนาคารจึงควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ที่ลูกค้าสามารถทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้โดยไม่ต้องไปใช้บริการที่ เคาน์เตอร์สาขาของ ธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงเหตุผลการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

เหตุผลการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	การถอนเงินสด		การโอนเงิน		การสอบถามยอดเงิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	100	41.0	59	50.4	70	45.5
2. สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	195	79.9	83	70.9	123	79.9
3. อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย / ที่ทำงาน	95	38.9	45	38.5	66	42.9
4. การใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารมีความล่าช้า/ เสียเวลา	55	22.5	36	30.8	36	23.4
5. ยอดเงินที่ใช้บริการมีจำนวนไม่สูงมากนัก	93	38.1	31	26.5	29	18.8
6. มีความปลอดภัยเท่ากับการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	23	9.4	15	12.8	24	15.6
7. สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน	73	29.9	20	17.1	32	20.8
8. อื่น ๆ	5	2.0	1	0.9	1	0.6

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการถอนเงินสด, บริการโอนเงิน, บริการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ จำนวน 244 ราย, 117 ราย, 154 ราย ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตางรางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ใช้บริการมากที่สุด คือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 79.9 การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 70.9 และการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 79.9 รองลงมาคือไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร การถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 41.0 การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารคิดเป็นร้อยละ 50.4 การสอบถามยอดเงินฝาก/

เงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 45.5 และอยู่ใกล้กับที่พักอาศัย /ที่ทำงาน การถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 38.9 การโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 38.5 การสอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตามลำดับ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีเวลาไปใช้บริการกับสาขาของธนาคาร เนื่องจากในช่วงระหว่างเวลาทำการของธนาคารกลุ่มตัวอย่างก็ต้องทำงานด้วยเช่นกัน ไม่สะดวกที่จะออกไปทำรายการต่าง ๆ และจะไปใช้บริการหลังเวลาเลิกงานโดยการทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ตารางที่ 4.14 แสดงเหตุผลการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

เหตุผลการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	การชำระค่าสาธารณูปโภค		การชำระค่าสินค้า/บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	42	60.0	32	45.7
2. สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	31	44.3	63	90.0
3. ได้รับความสะดวกสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้	39	55.7	47	67.1
4. อื่น ๆ	1	1.4	0	0.0

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค และการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ จำนวน 70 ราย และ 84 ราย ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด คือไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือได้รับความสะดวกสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 55.7 และสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 44.3 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า การที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มก็เนื่องมาจากได้รับความสะดวก จากเดิมต้องไปชำระค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้า และชำระค่าโทรศัพท์ ที่องค์การโทรศัพท์ หรือต้องไปทำเรื่องตัดผ่านบัญชีธนาคาร แต่ในปัจจุบัน สามารถชำระผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอด 24 ชั่วโมง

สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้การบริการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุดคือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือได้รับความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สะดวกสามารถใช้บริการจากสถานที่ใดก็ได้คิดเป็นร้อยละ 67.1 และไม่มีเวลาไป ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร 45.7 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ หากมีการชำระเกินเวลาที่กำหนด จะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าหรือเสียค่าปรับ บางครั้งไม่สามารถใช้เวลาในการทำงานออกไปชำระได้ในระหว่างเวลาทำการของธนาคาร เมื่อมีบริการรับชำระผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอด 24 ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างจึงเลือกที่จะใช้บริการเพื่อจะได้ไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายดังกล่าว

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งจะประกอบด้วยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม ด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม ด้านการทำรายการต่างๆ และด้านอื่นๆ โดยจะขอนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยของระดับการส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ผู้วิจัยขอนำเสนอดังตารางที่ 4.15 ถึง ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม

ด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. บัตรเอทีเอ็มมีความคงทน (ไม่ชำรุดง่าย)	244	3.53	มาก
2. บัตรมีสีสันสวยงาม	243	3.55	มาก
3. คุณภาพของแถบแม่เหล็กของบัตรไม่เสื่อมง่าย	243	3.58	มาก
4. บัตรสามารถใช้ได้กับต่างธนาคาร	242	3.76	มาก
5. บัตรสามารถทำรายการได้ทุกประเภทกับทุกธนาคาร	243	3.80	มาก
รวมเฉลี่ย	244	3.64	มาก

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็มในทุกประเด็นส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก โดยเฉพาะคุณสมบัติในด้านบัตรสามารถทำรายการได้ทุกประเภทกับทุกธนาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.80 รองลงมา คือ บัตรสามารถใช้ได้กับต่างธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ คุณภาพของแถบแม่เหล็กของบัตรไม่เสื่อมง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

และหากพิจารณาโดยรวมเฉลี่ยของปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 หมายความว่าจะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. จุดบริการมีจำนวนมาก	243	3.45	ปานกลาง
2. จุดบริการมีประตูปิดมิดชิดมีความเป็นส่วนตัว	242	3.12	ปานกลาง
3. จุดบริการมีที่จอดรถสะดวก	242	3.38	มาก
4. จุดบริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	243	3.59	มาก
5. จุดบริการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	243	3.59	มาก
6. จุดบริการมีความสะอาดเรียบร้อย	243	3.38	ปานกลาง
7. จุดบริการมีความปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	241	3.50	มาก
8. จุดบริการมีเพียงพอ ไม่เสียเวลาในการคอยใช้บริการนาน	244	3.50	มาก
รวมเฉลี่ย	244	3.44	ปานกลาง

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็มในประเด็นจุดบริการมีที่จอดรถสะดวก อยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีความปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย และ จุดบริการมีเพียงพอไม่เสียเวลาในการคอยใช้บริการนาน จะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก ส่วนประเด็นจุดบริการมีจำนวนมาก จุดบริการมีประตูปิดมิดชิดมีความเป็นส่วนตัวและมีความสะอาดเรียบร้อย จะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่า จุดบริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.59 เท่ากัน รองลงมา คือ จุดบริการมีความปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย และจุดบริการมีความเพียงพอ ไม่เสียเวลาในการคอยใช้บริการนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เท่ากัน

และหากพิจารณาโดยรวมเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการตู้เอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 หมายความว่าจะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการทำรายการต่าง ๆ

ด้านการทำรายการต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ขั้นตอนในการทำรายการไม่ยุ่งยาก	245	3.66	มาก
2. ภาษาที่ใช้ในการทำรายการเข้าใจง่าย	245	3.71	มาก
3. มีใบบันทึกรายการทุกครั้งที่ทำรายการ	245	3.69	มาก
4. ข้อความที่ปรากฏบนจอของเครื่องเอทีเอ็ม มีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	241	3.78	มาก
รวมเฉลี่ย	245	3.71	มาก

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยด้านการทำรายการต่างๆ ในทุกประเด็นส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อความที่ปรากฏบนจอของเครื่องเอทีเอ็มมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.78 รองลงมา คือ ภาษาที่ใช้ในการทำรายการเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ มีใบบันทึกรายการทุกครั้งที่ทำรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

และหากพิจารณาโดยรวมเฉลี่ยของปัจจัยด้านการทำรายการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ชี้ให้เห็นว่าส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ

ด้านอื่น ๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. เครื่องเอทีเอ็มต้องไม่ขัดข้องบ่อย	243	3.66	มาก
2. ความรวดเร็วของบริการหลังอายัติบัตรกรณี**กดรหัสผิด**	242	3.46	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วของบริการหลัง อายัติบัตร กรณี **บัตรหาย**	241	3.54	มาก
4. ความรวดเร็วของบริการหลังแจ้งบัตรชำรุด	242	3.48	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วของบริการหลังลืมรหัส	241	3.50	มาก
6. จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอกับความต้องการ	243	3.64	มาก
รวมเฉลี่ย	243	3.54	มาก

ที่มา: จากการรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ในประเด็นเครื่องเอทีเอ็มต้องไม่ขัดข้องบ่อย ความรวดเร็วของบริการหลังอายัติบัตรกรณีบัตรหาย ความรวดเร็วของบริการหลังลืมรหัส และจำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอกับความต้องการจะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก ส่วนประเด็นความรวดเร็วของบริการหลังอายัติบัตรกรณีกดรหัสผิด และความรวดเร็วของบริการหลังแจ้งบัตรชำรุด จะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่า เครื่องเอทีเอ็มต้องไม่ขัดข้องบ่อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.66 รองลงมา คือ จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ ความรวดเร็วของบริการหลังอายัติบัตรกรณีบัตรหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

หากพิจารณาโดยรวมเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงให้เห็นว่าส่งผลต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในระดับมาก

4.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วยตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาและรายได้กับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มซึ่งประกอบไปด้วยพฤติกรรมการถอนเงินสด การชำระค่าสาธารณูปโภค การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ และการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ดังตารางที่ 4.19 ถึงตารางที่ 4.33

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน H_0 : อายุกับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

อายุ	พฤติกรรมการถอนเงินสด		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่า 20 ปี	4 (15.4%)	22 (84.6%)	26 (100.0%)	6.553 (.256)
20-30 ปี	3 (3.7%)	79 (96.3%)	82 (100.0%)	
31-40 ปี	5 (4.5%)	106 (95.5%)	111 (100.0%)	
41-50 ปี	1 (5.3%)	18 (94.7%)	19 (100.0%)	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	0 (0.0%)	11 (100.0%)	11 (100.0%)	
รวม	13 (5.2%)	236 (94.8%)	249 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทุกช่วงอายุใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 84.6 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20-30 ปี ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 96.6 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 31-40 ปี ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 95.5 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 41-50 ปี ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 94.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไปนั้น มีร้อยละ 100.0 ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 6.553 และ ค่า p-value = 0.256 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับH_0 นั้นหมายความว่า อายุ กับ พฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : อายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มี ความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

อายุ	พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภค		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่า 20 ปี	22 (84.6%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)	6.332 (.275)
20-30 ปี	62 (75.6%)	20 (24.4%)	82 (100.0%)	
31-40 ปี	78 (70.3%)	33 (29.1%)	111 (100.0%)	
41-50 ปี	11 (57.9%)	8 (42.1%)	19 (100.0%)	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6 (54.5%)	5 (45.5%)	11 (100.0%)	
รวม	179 (71.9%)	70 (28.1%)	249 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทุกช่วงอายุไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 84.6 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20-30 ปี ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 75.6 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 31-40 ปี ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 70.3 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 41-50 ปี ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 57.9 กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 54.5

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 6.332 และ ค่า p-value = 0.275 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : อายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

อายุ	พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชีฯ		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่า 20 ปี	19 (73.1%)	7 (26.9%)	26 (100.0%)	14.448 (.013*)
20-30 ปี	44 (53.7%)	38 (46.3%)	82 (100.0%)	
31-40 ปี	48 (42.9%)	64 (57.1%)	112 (100.0%)	
41-50 ปี	13 (68.4%)	6 (31.6%)	19 (100.0%)	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	9 (81.8%)	2 (18.2%)	11 (100.0%)	
รวม	133 (53.2%)	117 (46.8%)	250 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มนั้นจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี ช่วง 20-30 ปี ช่วง 41-50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.1 , 68.4 และ 81.8 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 57.1

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 14.448 และ ค่า p-value = 0.013 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธH_0นั้นหมายความว่าอายุกับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : อายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มี ความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

อายุ	พฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่า 20 ปี	17 (65.4%)	9 (34.6%)	26 (100.0%)	11.452 (.043*)
20-30 ปี	30 (36.6%)	52 (63.4%)	82 (100.0%)	
31-40 ปี	36 (32.4%)	75 (67.6%)	111 (100.0%)	
41-50 ปี	6 (31.6%)	13 (68.4%)	19 (100.0%)	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6 (54.5%)	5 (45.5%)	11 (100.0%)	
รวม	95 (38.2%)	154 (61.8%)	249 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มนั้นจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 20 ปี และช่วงมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.4 และ 54.5 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจะมีช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.4 และ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.6 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.4

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 11.452 และ ค่า p-value = 0.043 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่าอายุกับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : อายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : อายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

อายุ	พฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่า 20 ปี	23 (88.5%)	3 (11.5%)	26 (100.0%)	9.238 (.1)
20-30 ปี	53 (64.6%)	29 (35.4%)	82 (100.0%)	
31-40 ปี	70 (63.1%)	41 (36.9%)	111 (100.0%)	
41-50 ปี	10 (52.6%)	9 (47.4%)	19 (100.0%)	
มากกว่า 50 ปีขึ้น	9 (81.8%)	2 (18.2%)	11 (100.0%)	
รวม	165 (66.3%)	84 (33.7%)	249 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุส่วนใหญ่ไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 9.238 และ ค่า p-value = 0.1 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าอายุกับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

ระดับการศึกษา	พฤติกรรมการถอนเงินสด		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8 (10.5%)	68 (89.5%)	76 (100.0%)	6.635 (.084)
ปริญญาตรี	5 (3.4%)	143 (96.6%)	148 (100.0%)	
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.0%)	24 (100.0%)	24 (100.0%)	
รวม	13 (5.2%)	235 (94.8%)	248 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 89.5 กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาระดับปริญญาตรีใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 96.6 กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 100.0 ที่ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 6.635 และ ค่า p-value = 0.084 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูป-โภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

ระดับ การศึกษา	พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภค		รวม	Chi-square (p-value
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55 (72.4%)	21 (27.6%)	76 (100.0%)	0.464
ปริญญาตรี	106 (71.6%)	42 (28.4%)	148 (100.0%)	(.927)
สูงกว่าปริญญาตรี	17 (70.8%)	7 (29.2%)	24 (100.0%)	
รวม	178 (71.8%)	70 (28.2%)	248 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 72.4 กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาระดับปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 71.6 กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 70.8

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 0.464 และ ค่า p-value = 0.927 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชีฯผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชีฯ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

ระดับการศึกษา	พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชีฯ		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50 (65.8%)	26 (34.2%)	76 (100.0%)	9.902 (.019*)
ปริญญาตรี	73 (49.0%)	76 (51.0%)	148 (100.0%)	
สูงกว่าปริญญาตรี	9 (37.5%)	15 (62.5%)	24 (100.0%)	
รวม	132 (53.0%)	117 (47.0%)	248 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มนั้นจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.8

สำหรับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.0 และ 62.5 ตามลำดับ

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 9.902 และ ค่า p-value = 0.019 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0: ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1: ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

ระดับการศึกษา	พฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝากฯ		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35 (46.1%)	41 (53.9%)	76 (100.0%)	5.599 (.133)
ปริญญาตรี	48 (32.4%)	100 (67.6%)	148 (100.0%)	
สูงกว่าปริญญาตรี	11 (45.8%)	13 (54.2%)	24 (100.0%)	
รวม	94 (37.9%)	154 (62.1%)	248 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 53.9 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 67.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 54.2

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 5.599 และ ค่า p-value = 0.133 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0: ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1: ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

ระดับการศึกษา	พฤติกรรมการชำระค่าสินค้าฯ		รวม	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	ใช้		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53 (69.7%)	23 (30.3%)	76 (100.0%)	1.895 (.594)
ปริญญาตรี	98 (66.2%)	50 (33.8%)	148 (100.0%)	
สูงกว่าปริญญาตรี	14 (58.3%)	10 (41.7%)	24 (100.0%)	
รวม	165 (66.5%)	83 (33.5%)	248 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 69.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 66.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 58.3

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 1.895 และ ค่า p-value = 0.594 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : รายได้กับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้กับพฤติกรรมการถอนเงินสด ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

รายได้	**พฤติกรรมการถอนเงินสด**		**รวม**	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	**ใช้**		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5 (11.9%)	37 (88.1%)	42 (100.0%)	8.859 (.065)
5,000-10,000 บาท	4 (6.3%)	60 (93.8%)	64 (100.0%)	
10,001-15,000 บาท	4 (7.0%)	53 (93.0%)	57 (100.0%)	
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	84 (100.0%)	84 (100.0%)	
รวม	13 (5.3%)	234 (94.7%)	247 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.29 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับของรายได้ส่วนใหญ่ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 88.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 93.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 93.0 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ใช้การถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 100.0

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 8.859 และ ค่า p-value = 0.065 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่ารายได้กับพฤติกรรมการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : รายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

รายได้	**พฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภค**		**รวม**	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	**ใช้**		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	37 (88.1%)	5 (11.9%)	42(100.0%)	13.080 (.011*)
5,000-10,000 บาท	44 (68.8%)	20 (31.3%)	64 (100.0%)	
10,001-15,000 บาท	42 (73.7%)	15 (26.3%)	57 (100.0%)	
15,001-20,000 บาท	31 (77.5%)	9 (22.5%)	40 (100.0%)	
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	24 (54.5%)	20 (45.5%)	44 (100.0%)	
รวม	178 (72.1%)	69 (27.9%)	247 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในทุกระดับของรายได้ไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 88.1 รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 68.8 รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 73.7 รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาทไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 77.5 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปไม่ใช้การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 54.5

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 13.080 และ ค่า p-value = 0.011 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่ารายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่อง เอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : รายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

รายได้	**พฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี**		**รวม**	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	**ใช้**		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	30 (71.4%)	12 (28.6%)	42 (100.0%)	8.169 (.086)
5,000-10,000 บาท	34 (53.1%)	30 (46.9%)	64 (100.0%)	
10,001-15,000 บาท	28 (48.3%)	30 (51.7%)	58 (100.0%)	
15,001-20,000 บาท	17 (42.5%)	23 (57.3%)	40 (100.0%)	
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	22 (50.0%)	22 (50.0%)	44 (100.0%)	
รวม	131 (52.8%)	117(47.2%)	248(100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.31 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่ระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ 53.1 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.3 และ 57.3 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปนั้น มีการไม่ใช้และใช้การโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 8.169 และ ค่า p-value = 0.086 ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั้นหมายความว่ารายได้กับพฤติกรรมการโอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : รายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

รายได้	**พฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝากฯ**		**รวม**	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	**ใช้**		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22 (52.4%)	20 (47.6%)	42 (100.0%)	11.470 (.022*)
5,000-10,000 บาท	17 (26.6%)	47 (73.4%)	64 (100.0%)	
10,001-15,000 บาท	25 (43.9%)	32 (56.1%)	57 (100.0%)	
15,001-20,000 บาท	10 (25.0%)	30 (75.0%)	40 (100.0%)	
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	19 (43.2%)	25 (56.8%)	44 (100.0%)	
รวม	93 (37.7%)	154 (62.3%)	247 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มในทุกระดับของรายได้ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 11.47 และ ค่า p-value = 0.022 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่ารายได้กับพฤติกรรมการสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

สมมติฐาน

H_0 : รายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : รายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กัน

รายได้	**พฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการ**		**รวม**	Chi-square (p-value)
	ไม่ใช้	**ใช้**		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	36 (85.7%)	6 (14.3%)	42 (100.0%)	11.034 (.026*)
5,000-10,000 บาท	35 (54.7%)	29 (45.3%)	64 (100.0%)	
10,001-15,000 บาท	38 (66.7%)	19 (33.3%)	57 (100.0%)	
15,001-20,000 บาท	27 (67.5%)	13 (32.5%)	40 (100.0%)	
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	29 (66.8%)	15 (34.1%)	44 (100.0%)	
รวม	165 (66.8%)	82 (33.2%)	247 (100.0%)	

ที่มา: จากการเก็บข้อมูล กรกฎาคม 2547

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บของช่อง Chi-square คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับของรายได้ส่วนใหญ่ไม่ใช้การชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากค่าสถิติทดสอบ Chi-square = 11.034 และ ค่า p-value = 0.026 ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่ารายได้กับพฤติกรรมการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ คือบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละของบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านความปลอดภัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด ฯลฯ	199	85.0
บริการด้านความสะดวก เช่น คู่มือการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ฯลฯ	54	23.1
การใช้ประโยชน์จากใบบันทึกรายการ เช่น แลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ ฯลฯ	100	42.7
บริการอื่นๆ	4	1.7

ที่มา: จากเก็บรวบรวมข้อมูล กรกฎาคม 2547

จากตารางที่ 4.35 พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการบริการด้านความปลอดภัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา คือ การใช้ประโยชน์จากใบบันทึกรายการ เช่น แลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ ฯลฯ และ บริการด้านความสะดวก เช่น คู่มือการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 42.7 และ 23.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved