บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พฤติกรรมและลักษณะของผู้ใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 350 ตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาจะขอนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พฤติกรรมการใช้บริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่
4. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผลจากการศึกษาดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เพศ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (ราย)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	44	36.7	44	36.7	52	47.3	132	37.7
หญิง	76	63.3	76	63.3	58	52.7	218	62.3
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 350 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.7 และเมื่อจำแนกเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 กลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 และกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

อายุ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	14.2	13	10.8	5	4.5	35	10.0
21 – 30 ปี	45	37.5	44	36.7	36	32.7	125	35.7
31 – 40 ปี	23	19.2	22	18.3	28	25.5	73	20.9
41 – 50 ปี	20	16.7	20	16.7	31	28.2	71	20.3
51 - 60 ปี	13	10.8	14	11.7	10	9.1	37	10.6
มากกว่า 60 ปี	2	1.7	7	5.8	0	0	9	2.6
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 125 ราย มีอายุระหว่าง 21 -- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา จำนวน 73 ราย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.9

เมื่อจำแนกตามกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 45 ราย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา จำนวน 23 ราย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 44 ราย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา จำนวน 22 ราย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3

และกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 36 ราย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา จำนวน 31 ราย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 50 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระดับการศึกษา	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	0.8	2	1.7	3	2.7	6	1.7
มัธยมศึกษา	14	11.7	12	10.0	15	13.6	41	11.7
อนุปริญญา	16	13.3	13	10.8	15	13.6	44	12.6
ปริญญาตรี	73	60.8	75	62.5	67	60.9	215	61.4
ปริญญาโท	12	10.0	15	12.5	10	9.1	37	10.6
ปริญญาเอก	4	3.3	3	2.5	0	0	7	2.0
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 215 ราย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา จำนวน 44 ราย มีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 12.6

เมื่อจำแนกตามกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 73 ราย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา จำนวน 16 ราย มีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.3

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 75 ราย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา จำนวน 15 ราย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.5

และกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 67 ราย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมา จำนวนละ 15 ราย มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานดี ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีความเข้าใจการทำรายการผ่านช่องทางการรับชำระต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

อาชีพ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักศึกษา	16	13.3	28	23.3	7	6.4	51	14.6
รับราชการ	16	13.3	25	20.8	26	23.6	67	19.1
ธุรกิจส่วนตัว	18	15.0	15	12.5	4	3.6	37	10.6
รัฐวิสาหกิจ	16	13.3	8	6.7	3	2.7	27	7.7
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	43	35.8	34	28.3	66	60.0	143	40.9
อื่นๆ	11	9.2	10	8.3	4	3.6	25	7.1
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 143 ราย ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา จำนวน 67 ราย ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 19.1

เมื่อจำแนกตามกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 43 ราย ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา จำนวน 18 ราย ประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 15.0

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 34 ราย ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา จำนวน 28 ราย เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.3

และกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 66 ราย ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา จำนวนละ 26 ราย ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.6 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นกลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างแน่นอน

ตารางที่ 4.5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สถานภาพ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	69	57.5	59	49.2	58	52.7	186	53.1
สมรส	49	40.8	55	45.8	48	43.6	152	43.4
หย่าร้าง/หม้าย	2	1.7	6	5.0	4	3.6	12	3.4
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 186 ราย มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา จำนวน 152 ราย สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 43.4 และ จำนวน 12 ราย สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ส่วนใหญ่จำนวน 69 ราย มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา จำนวน 49 ราย สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.8 และ จำนวน 2 ราย สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จำนวน 59 ราย มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา จำนวน 55 ราย สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.8 และ จำนวน 6 ราย สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

และกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย ราย ส่วนใหญ่จำนวน 58 ราย มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา จำนวน 48 ราย สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 43.6 และ จำนวน 4 ราย สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็ม		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000	54	45.0	38	31.7	36	32.7	128	36.6
10,000 – 30,000	40	33.3	51	42.5	64	58.2	155	44.3
30,001-50,000	13	10.8	13	10.8	5	4.5	31	8.9
50,001 – 100,000	10	8.3	14	11.7	2	1.8	26	7.4
มากกว่า 100,001	3	2.5	4	3.3	3	2.7	10	2.9
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	350	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.6 พบว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สูงสุด จากกลุ่มตัวอย่าง 350 ราย ส่วนใหญ่ จำนวน 155 ราย มีรายได้ 10,000 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา จำนวน 128 ราย มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 36.6

เมื่อจำแนกตามกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 120 ส่วนใหญ่ จำนวน 54 ราย มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา จำนวน 40 ราย มีรายได้ 10,000 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 33.3

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่ จำนวน 51ราย มีรายได้ 10,000 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา จำนวน 38 ราย มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 31.7

และกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 110 ราย ราย ส่วนใหญ่ จำนวน 64 ราย มีรายได้ 10,000 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา จำนวน 36 ราย มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลแสดงถึงพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลโดยแยกตามการเลือกใช้บริการแต่ละประเภทของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ กลุ่มที่เลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่เลือกใช้บริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และกลุ่มที่เลือกใช้บริการผ่านทั้งสองแห่งตามลำดับ โดยทางผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบทั้ง 3 กลุ่มดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แหล่งข้อมูลการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม

แหล่งข้อมูลการให้บริการ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม			
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วิทยุ โทรทัศน์	31	25.8	31	25.8	55	50.0	22	20.0
พนักงานแนะนำ	17	14.2	35	29.2	9	8.2	45	40.9
แผ่นปลิวโฆษณา	20	16.7	18	15.0	21	19.1	10	9.1
คนรู้จักแนะนำ	38	31.7	24	20.0	18	16.4	18	16.4
อินเตอร์เน็ต	8	6.7	12	10.0	1	0.9	8	7.3
อื่นๆ	6	5.0	0	0.00	6	5.5	7	6.4
รวม	120	100	120	100	110	100	110	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ด้านแหล่งข้อมูลการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 38 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสผ่านคนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาจำนวน 31 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และจำนวน 20 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านพนักงานแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มด้านแหล่งข้อมูลการให้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่จำนวน 35 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผ่านพนักงานแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาจำนวน 31 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และจำนวน 24 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านคนรู้จักแนะนำคิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านแหล่งข้อมูลการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 55 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาจำนวน 21 ราย รู้จักผ่านแผ่นปลิวโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 19.1 และจำนวน 18 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านคนรู้จักแนะนำคิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ สำหรับแหล่งข้อมูลการให้บริการอื่นๆ ที่ทำให้ใช้บริการรู้จักเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น รายละเอียดในใบเสร็จเรียกเก็บเงิน เป็นต้น จำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 5.5 และสำหรับด้านแหล่งข้อมูลการให้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 45 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านพนักงานแนะนำคิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาจำนวน 22 รายได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านวิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และจำนวน 18 ราย ได้แหล่งข้อมูลการให้บริการผ่านคนรู้จักแนะนำคิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ สำหรับแหล่งข้อมูลการให้บริการอื่นๆ ที่ทำให้ใช้บริการรู้จักเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น สัญลักษณ์ของสถานที่รับชำระ รายละเอียดในใบเสร็จเรียกเก็บเงิน เป็นต้น จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.8 เหตุผลในการเลือกใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม			
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ความสะดวกในเรื่องสถานที่	44	36.7	41	34.2	56	50.9	33	30.0
ความทันสมัยของเทคโนโลยี	19	15.8	29	24.2	9	8.2	35	31.8
ความหลากหลายในบริการที่รับชำระ	26	21.7	17	14.2	19	17.3	6	5.5
ความรวดเร็วในการให้บริการ	31	25.8	19	15.8	26	23.6	31	28.2
ชื่อเสียงของธนาคาร			14	11.7			5	4.5
รวม	120	100	120	100	110	100	110	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 44 ราย เลือกใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาจำนวน 31 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 จำนวน 26 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความหลากหลายในการบริการที่รับชำระคิดเป็นร้อยละ 21.7 และจำนวน 19 รายเลือกใช้บริการเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

สำหรับ กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 41 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาจำนวน 29 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 24.2 จำนวน 19 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความหลากหลายในการบริการที่รับชำระคิดเป็นร้อยละ 15.8 จำนวน 17 รายเลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.2 และจำนวน 14 รายเลือกใช้บริการเนื่องจากชื่อเสียงของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 56 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องสถานที่คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาจำนวน 26 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 23.6 จำนวน 19 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความหลากหลายในบริการที่รับชำระคิดเป็นร้อยละ 17.3 และจำนวน 9 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับและสำหรับด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 35 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาจำนวน 33 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 23.6 จำนวน 19 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากความหลากหลายในบริการที่รับชำระคิดเป็นร้อยละ 17.3 และจำนวน 9 รายเลือกใช้บริการเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 จุดรับบริการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม

จุดรับบริการ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม				รวม
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย) ร้อยละ
สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์	0	0.00 (0.00)	72	28.69 (49.32)	0	0.00 (0.00)	74	37.37 (50.68)	146 (100.0)
เซเว่น อีเลฟเว่น	87	44.39 (35.22)	48	19.12 (19.43)	79	48.17 (31.98)	33	16.67 (13.36)	247 (100.0)
โรบินสัน	26	13.27 (24.53)	35	13.94 (33.02)	23	14.02 (21.70)	22	11.11 (20.75)	106 (100.0)
กาดสวนแก้ว	22	11.22 (39.29)	21	8.37 (37.50)	7	4.27 (12.50)	6	3.03 (10.71)	56 (100.0)
เทสโก้ โลตัส	29	14.80 (32.95)	22	8.76 (25.0)	22	13.41 (25.0)	15	7.58 (17.05)	88 (100.0)
คาร์ฟูร์	16	8.16 (32.0)	14	5.58 (28.0)	15	9.15 (30.0)	5	2.53 (10.0)	50 (100.0)
ทีที แอนด์ที	6	3.06 (42.86)	0	0.00 (0.00)	8	4.88 (57.14)	0	0.00 (0.00)	14 (100.0)
บิ๊ก ซี	0	0.00 (0.00)	7	2.79 (43.75)	0	0.00 (0.00)	9	4.55 (56.25)	16 (100.0)
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	0	0.00 (0.00)	5	1.99 (83.33)	0	0.00 (0.00)	1	0.51 (16.67)	6 (100.0)
ปั๊มน้ำมัน JET	0	0.00 (0.00)	6	2.39 (30.0)	0	0.00 (0.00)	14	7.07 (70.0)	20 (100.0)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	0	0.00 (0.00)	19	7.57 (67.86)	0	0.00 (0.00)	9	4.55 (32.14)	28 (100.0)
จุดรับบริการอื่นๆ	10	5.10 (31.25)	2	0.80 (6.25)	10	6.10 (31.25)	10	5.05 (31.25)	32 (100.0)
รวม	196	100.0	251	100.0	164	100.0	198	100.0	809

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเลือกใช้บริการจากจุดรับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 87 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เซเว่น อีเลฟเว่น คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาจำนวน 29 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เทสโก้โลตัสคิดเป็นร้อยละ 24.17 และจำนวน 26 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่โรบินสันคิดเป็นร้อยละ 21.67 จำนวน 22 ราย สำหรับจุดบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการจำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 5.10 เลือกใช้บริการได้แก่ เฟรชมาร์ท จูเนียร์มาร์ท ไทเกอร์มาร์ท และIEC

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระของเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 72 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาจำนวน 48 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เซเว่น อีเลฟเว่นคิดเป็นร้อยละ 40 และจำนวน 35 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่โรบินสันคิดเป็นร้อยละ 29.17 ตามลำดับ สำหรับจุดบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.80 เลือกใช้บริการได้แก่ ร้านโฟโต้เม็กซ์ และมหาวิทยาลัยพายัพ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านการเลือกใช้บริการจากจุดรับชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 79 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เซเว่น อีเลฟเว่น คิดเป็นร้อยละ 71.82 รองลงมาจำนวน 23 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่โรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 20.91 และจำนวน 22 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เทสโก้ โลตัส คิดเป็นร้อยละ 20.0 สำหรับจุดบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.10 เลือกใช้บริการได้แก่ เฟรชมาร์ท พันธุ์ทิพย์พลาซ่า และบ. สยามทีวี และสำหรับด้านการเลือกใช้บริการจากจุดรับชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 74 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 67.27 รองลงมาจำนวน 33 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่เซเว่น อีเลฟเว่นคิดเป็นร้อยละ 30.0 และจำนวน 22 ราย เลือกใช้บริการจากจุดรับชำระที่โรบินสัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 สำหรับจุดบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.05 เลือกใช้บริการได้แก่ มหาวิทยาลัยพายัพ โฟโต้แมกซ์ ปั๊มน้ำมันเชลล์ และ108 Shop ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการผ่านจุดรับบริการมากกว่า 1 แห่ง ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระในด้านสถานที่ชำระค่าสินค้าและบริการ ดังจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นเลือกใช้บริการผ่านเซเว่น อีเลฟเว่นเนื่องจาก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีจุดรับชำระที่เซเว่น อีเลฟเว่นมากถึง 55 แห่งจากทั้งหมด 76 แห่ง ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงสามารถใช้บริการผ่านเซเว่น อีเลฟเว่นได้สะดวกกว่าสถานที่รับชำระอื่น ทางด้านผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นกลุ่มตัวอย่างใช้บริการที่จุดรับชำระที่สาขาของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไทยพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากความสะดวกในด้านของสถานที่ และความสะดวกในการทำธุรกรรมอื่นๆได้ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งมีจำนวน 23 สาขากระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ทั่วเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์

เมื่อมองในภาพรวมจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มทั้ง 3 กลุ่ม เลือกใช้จุดรับบริการเซเว่นอีเลฟเว่น มากที่สุด โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสใช้บริการผ่านเซเว่น อีเลฟเว่น สูงสุดจำนวน 87 รายคิดเป็นร้อยละ 35.22 รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในกรณีที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 79 รายคิดเป็นร้อยละ 31.98 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มจำนวน 48 รายคิดเป็นร้อยละ 19.43 ตามลำดับ และจุดบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการรองลงมาคือ จุดรับบริการโรบินสัน โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการสูงสุดจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.02 คือกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม รองลงมาจำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 24.53 คือกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และจำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 14.02 คือกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มในกรณีใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส สำหรับจุดบริการสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ถึงแม้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการมีมากถึง 146 รายแต่ผู้ใช้บริการทั้งหมดคือผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเท่านั้น ทำให้เห็นว่าเลเซอร์ เอทีเอ็มยังมีข้อบกพร่องในเรื่องของจุดรับบริการทำให้ผู้ใช้บริการหันไปใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านจุดรับบริการอื่นแทน ดังนั้นทางธนาคารไทยพาณิชย์ผู้ดูแลเลเซอร์ เอทีเอ็มควรกระจายตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มให้อยู่ในแหล่งชุมชนมากขึ้น และเร่งการติดตั้งตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มที่เซเว่น อีเลฟเว่นจะทำให้สามารถได้ส่วนแบ่งการตลาดจากเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็ม

ช่วงเวลา	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม			
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
0.01 – 03.00 น.	1	0.8	4	3.3	1	0.9	0	0
03.01 – 06.00 น.	0	0	0	0.00	2	1.8	10	9.1
06.01 – 9.00 น.	9	7.5	5	4.2	7	6.4	5	4.5
9.01 – 12.00 น.	18	15.0	24	20.0	24	21.8	19	17.3
12.01 – 15.00 น.	23	19.2	18	15.0	22	20.0	25	22.7
15.01 – 18.00 น.	22	18.3	22	18.3	14	12.7	14	12.7
18.01 – 21.00 น.	45	37.5	38	31.7	37	33.6	34	30.9
21.01 – 24.00 น.	2	1.7	9	7.5	3	2.7	3	2.7
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	110	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่เลือกใช้ช่วงเวลาต่างๆในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 45 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาจำนวน 23 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.2 และจำนวน 22 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่เลือกใช้ช่วงเวลาต่างๆในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 38 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาจำนวน 24 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.0 และจำนวน 22 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านช่วงเวลาที่เลือกใช้ช่วงเวลาต่างๆในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 37 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาจำนวน 24 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.8 และจำนวน 22 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ และสำหรับด้านช่วงเวลาที่เลือกใช้ช่วงเวลาต่างๆในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 34 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาจำนวน 25 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.7 และจำนวน 19 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ มีการใช้บริการในช่วงเวลาเวลาอื่นเช่นกัน แต่ในปริมาณที่น้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในช่วงเวลาที่เลิกงานหรือช่วงเวลาพักเที่ยง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเป็นส่วนใหญ่ จึงมีเวลาทำงานค่อนข้างแน่นอนดังนั้นจึงไม่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ในช่วงระหว่างวัน ส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะใช้บริการชำระในช่วงเวลาเย็นหรือเที่ยง

ตารางที่ 4.11 วันที่ใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็ม

วัน	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม			
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	7	5.51	12	7.84	16	12.70	12	8.63
วันอังคาร	10	7.87	8	5.23	3	2.38	16	11.51
วันพุธ	9	7.09	6	3.92	9	7.14	10	7.19
วันพฤหัสบดี	1	0.79	7	4.58	4	3.17	3	2.16
วันศุกร์	8	6.30	18	11.76	10	7.94	17	12.23
วันเสาร์	30	23.62	42	27.45	29	23.02	27	19.42
วันอาทิตย์	20	15.75	40	26.14	18	14.29	16	11.51
วันอื่นๆ	42	33.07	20	13.07	37	29.37	38	27.34
รวม	127	100.0	153	100.0	126	100.0	139	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่เลือกวันต่างๆ ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 42 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอื่นๆ ได้แก่ วันเงินเดือนออก วันครบกำหนดชำระตามบิลแจ้งหนี้ หรือแล้วแต่ความสะดวกในการมาชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาจำนวน 30 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และจำนวน 20ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่เลือกวันต่างๆ ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 42 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาจำนวน 40 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และจำนวน 20 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอื่นๆ ได้แก่ วันครบกำหนดชำระค่าสินค้าและบริการ ความพร้อมทางด้านการเงิน วันเงินเดือนออก และแล้วแต่ความสะดวก ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านวันในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการเมื่อใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 37 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอื่นๆ ได้แก่ วันเงินเดือนออก วันครบกำหนดชำระตามบิลแจ้งหนี้ วันใกล้ครบกำหนดชำระเงิน หรือแล้วแต่ความสะดวกในการมาชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.64 รองลงมาจำนวน 29 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 26.36 และจำนวน 18 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 16.36 และเมื่อใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 38 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอื่นๆ เช่น วันครบกำหนดชำระตามบิลแจ้งหนี้ วันใกล้ครบกำหนดชำระเงิน หรือแล้วแต่ความสะดวกในการมาชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 34.55 รองลงมาจำนวน 27 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 24.55 และจำนวน 17 ราย เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 55 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเป็นส่วนใหญ่ จึงมีเวลาทำงานค่อนข้างแน่นอนดังนั้นเหตุผลในการเลือกใช้บริการนั้นจึงเนื่องจากความสะดวกในการมาชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นส่วนใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 จำนวนการใช้บริการต่อเดือนที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม

จำนวนการใช้ต่อเดือน	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม			
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 -3 ครั้ง	90	75.0	90	75.0	83	75.5	88	80.0
4 – 6 ครั้ง	29	24.2	28	23.3	23	20.9	21	19.1
7 – 9 ครั้ง	1	0.8	1	.8	4	3.6	1	0.9
10 ครั้งขึ้นไป	0	0	1	.8	0	0	0	0
รวม	120	100.0	120	100.0	110	100.0	110	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย มีจำนวนการใช้บริการต่อเดือนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 90 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 1 -3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาจำนวน 29 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 4 -6 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 24.2 และจำนวน 1 รายใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ แต่สำหรับจำนวนการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนนั้นไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดใช้บริการ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย มีจำนวนการใช้บริการต่อเดือนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 90 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 1 -3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาจำนวน 28 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 4 -6 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 23.3 และสำหรับการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 7 – 9 ครั้ง และ10 ครั้งขึ้นไป มีอย่างละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

และพบว่ากลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านจำนวนการใช้บริการต่อเดือนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 83 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 1 -3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาจำนวน 23 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 4 -6 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 20.9 และจำนวน 4 รายใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ แต่สำหรับจำนวนการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนนั้นไม่มีกลุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตัวอย่างคนใดใช้บริการ และด้านจำนวนการใช้บริการต่อเดือนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่จำนวน 88 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาจำนวน 21 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 4 -6 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 19.1 และจำนวน 1 รายใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ แต่สำหรับจำนวนการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนนั้นไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดใช้บริการ

ตารางที่ 4.13 ประเภทการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างเลือกที่ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม

ประเภท	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม				รวม
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย) ร้อยละ
สาธารณูปโภค	78	25.83 (33.05)	75	26.50 (31.78)	53	24.09 (22.46)	30	12.40 (12.71)	236 (100.0)
เช่าซื้อ	21	6.95 (25.61)	12	4.24 (14.63)	16	7.27 (19.51)	33	13.64 (40.24)	82 (100.0)
อินเตอร์เน็ต	23	7.62 (23.71)	38	13.43 (39.18)	18	8.18 (18.56)	18	7.44 (18.56)	97 (100.0)
ออร์เดอร์เน็ต	11	3.64 (55.0)	0	0.00 (0.00)	9	4.09 (45.0)	0	0.00 (0.00)	20 (100.0)
บัตรเครดิต	55	18.21 (23.40)	55	19.43 (23.40)	54	24.55 (22.98)	71	29.34 (30.21)	235 (100.0)
ประกันภัย	17	5.63 (33.33)	11	3.89 (21.57)	8	3.64 (15.69)	15	6.20 (29.41)	51 (100.0)
โทรศัพท์เคลื่อนที่	47	15.56 (27.65)	48	16.96 (28.24)	36	16.36 (21.18)	39	16.12 (22.94)	170 (100.0)
การกุศล	4	1.32 (36.36)	0	0.00 (0.00)	7	3.18 (63.64)	0	0.00 (0.00)	11 (100.0)
ค่าอาหาร	4	1.32 (50.0)	0	0.00 (0.00)	4	1.82 (50.0)	0	0.00 (0.00)	8 (100.0)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเภท	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม				รวม
					เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์เอทีเอ็ม		
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย) ร้อยละ
การศึกษา	14	4.64 (36.84)	8	2.83 (21.05)	2	0.91 (5.26)	14	5.79 (36.84)	38 (100.0)
วัสดุก่อสร้าง	0	0.00 (0.00)	0	0.00 (0.00)	1	0.45 (100.0)	0	0.00 (0.00)	1 (100.0)
เงินทุน	10	3.31 (28.57)	13	4.59 (37.14)	2	0.91 (5.71)	10	4.13 (28.57)	35 (100.0)
คมนาคม/ สายการบิน	15	4.97 (38.46)	13	4.59 (33.33)	5	2.27 (12.82)	6	2.48 (15.38)	39 (100.0)
ประเภทอื่นๆ	3	0.99 (12.50)	10	3.53 (41.67)	5	2.27 (20.83)	6	2.48 (25.0)	24 (100.0)
รวม	302	100.0	283	100.0	220	100.0	242	100.0	1047

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ได้ใช้ประเภทของบริการในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 78 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการประเภทสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาจำนวน 55 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 45.83 และจำนวน 47 รายใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 39.17 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 120 ราย ที่ได้ใช้ประเภทของบริการในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 75 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาจำนวน 55 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 45.83 จำนวน 48 รายใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่าง 110 ราย ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ด้านประเภทการใช้บริการในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในกรณีใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่จำนวน 54 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาจำนวน 53 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 48.18 และจำนวน 36 รายใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 32.73 ตามลำดับ และประเภทการใช้บริการในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในกรณีใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่จำนวน 71 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 64.55 รองลงมาจำนวน 39 ราย ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 35.45 และจำนวน 33 รายใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทเช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

เมื่อมองในภาพรวมแล้วประเภทที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเลือกใช้บริการมากที่สุดสาธารณูปโภค โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการมากที่สุดคือกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 78 รายคิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.78 และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในกรณีใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 53 รายคิดเป็นร้อยละ 22.46 ตามลำดับ ประเภทที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการรองลงมาคือประเภทบัตรเครดิต โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการในประเภทนี้มากที่สุดคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในกรณีใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จำนวน 71 รายคิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จำนวน 55 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ตามลำดับ เห็นได้ว่ามีการใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการประเภทต่างๆ เช่นกัน แต่ในปริมาณที่น้อยและกระจายตามประเภทต่างๆ แต่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการในประเภทของสินค้าและบริการที่ใช้เป็นประจำและจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่นั่นคือ ประเภทสาธารณูปโภค ซึ่งประกอบด้วยค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ซึ่งทุกครัวเรือนต้องใช้และชำระเป็นประจำทุกเดือนดังนั้นกลุ่มประเภทนี้จึงเป็นประเภทที่มีการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการมากที่สุด ทางด้านบัตรเครดิตนั้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการออกบัตรเครดิตมากขึ้นจากทุกธนาคาร อีกทั้งร้านค้าต่างๆสนับสนุนในการรับชำระสินค้าเป็นบัตรเครดิตมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่การชำระบัตรเครดิตจึงอยู่ในระดับสูงรองจากการชำระค่าสาธารณูปโภค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่

ข้อมูลแสดงถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1) บริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ
2) รูปแบบของบริการ
3) ประสิทธิภาพในการให้บริการ
4) ระยะเวลาในการให้บริการ
5) ด้านความสะดวก
6) การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย

ในที่นี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 ราย โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามเกณฑ์ระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้าน

แล้วนำคะแนนที่ได้มาหลังจากวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อดูการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มผู้ตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

สำหรับในส่วนของการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบเรียบร้อยแล้ว นำมาทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละตัวมีอิทธิพลต่อลูกค้าทั้งสองกลุ่มสาขาว่าแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้วิธี Chi-Square Test โดยวัดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อการวิเคราะห์ผล คือ กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม ตามลำดับ ผลจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มในภาพรวม

ปัจจัย	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ปัจจัยด้านบริเวณ และที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ	**3.95**	**4**	**3.94**	**4**	**3.93**	**5**
1.1 ระยะทางของจุดให้บริการ	4.25		4.22		4.31	
1.2 ระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน	4.03		4.08		4.10	
1.3 บริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา	3.65		3.55		3.80	
1.4 จอดรถสะดวก	3.86		3.86		3.72	
1.5 เข้า – ออกสะดวก	3.94		3.87		3.76	
1.6 ความปลอดภัย	3.98		4.06		3.87	
2. ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ	**4.03**	**2**	**4.01**	**3**	**4.09**	**1**
2.1 มีหลากหลายบริการที่ รับชำระ	4.04		3.80		4.02	
2.2 ความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ	4.02		3.93		4.02	
2.3 มีคุณภาพ เชื่อถือได้	4.05		4.28		4.16	
3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ	**3.93**	**5**	**4.15**	**2**	**4.01**	**3**
3.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.78		4.13		3.94	
3.2 ความซับซ้อน	3.83		4.07		3.83	
3.3 รวดเร็วในการให้บริการ	4.12		4.21		4.20	
3.4 ขั้นตอนในการทำรายการ	4.00		4.18		4.08	
4. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ	**4.13**	**1**	**4.18**	**1**	**4.06**	**2**
4.1 ระยะเวลาในการให้บริการ	4.18		4.05		3.99	
4.2 ระยะเวลาการรอคอย	4.11		4.17		4.08	
4.3 เวลาที่ใช้ในการทำรายการ	4.10		4.32		4.12	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
5. ปัจจัยด้านความสะดวก	**4.00**	**3**	**3.83**	**5**	**3.95**	**4**
5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการ	4.26		3.96		4.08	
5.2 ความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย	3.96		3.85		3.91	
5.3 ด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ	3.77		3.68		3.85	
6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	**3.49**	**6**	**3.6**	**6**	**3.58**	**6**
6.1 การมีการโฆษณา	3.48		3.49		3.68	
6.2 ด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	3.40		3.43		3.36	
6.3 ชื่อเสียงและความมั่นคง	3.58		3.88		3.71	

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.14 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ปัจจัยด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ส่วนผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ปัจจัยด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

และผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เท่ากับ 4.06 ปัจจัยด้านด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ปัจจัยด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยด้านด้านบริเวณ และที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มให้ความสำคัญในปัจจัยในด้านระยะเวลามาเป็นอันดับ 1 ทำให้เห็นว่าการทำงานในปัจจุบันที่ต้องแข่งกับเวลานั้น เรื่องของเวลาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงต้องการความรวดเร็วในการทำรายการแต่ละครั้ง สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านรูปแบบของบริการมาเป็นอันดับ 1 เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะเลือกใช้บริการจากรูปแบบบริการที่แต่ละแห่งสามารถให้บริการได้เป็นสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแยกแต่ละปัจจัย

ในการทดสอบปัจจัยต่างๆ จะทำการเปรียบเทียบกันจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือกลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ตามลำดับ โดยเปรียบเทียบกันในแต่ละปัจจัยว่าเพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันหรือไม่

ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบจากค่าทางสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ว่า เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าในแต่ละปัจจัยนั้นแต่ละกลุ่มที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยมีสมมติฐานในการศึกษาทั้งหมดทุกปัจจัยมีดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่มีอิทธพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มทั้ง 3 กลุ่ม

H_1 : ปัจจัยที่มีอิทธพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มทั้ง 3 กลุ่ม

1) ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้คือ

1.1) ด้านระยะทางของจุดให้บริการ

1.2) ด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน

1.3) ด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา

1.4) ด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ

1.5) ด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีมีทางเข้า – ออกสะดวก

1.6) ด้านความปลอดภัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยด้านระยะทางของจุดให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	50 (41.7%)	54 (45.0%)	16 (13.3%)	120 (100%)	4.25	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	44 (36.7%)	63 (52.5%)	13 (10.8%)	120 (100%)	4.22	9.287 (0.054)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	56 (50.9%)	36 (32.7%)	18 (16.4%)	110 (100%)	4.31	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มในปัจจัยด้านระยะทางของจุดให้บริการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 9.287$และค่า p-value = 0.054 ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านระยะทางของจุดให้บริการ เนื่องจากจุดรับบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่เซเว่น อีเลฟเว่นซึ่งเซเว่น อีเลฟเว่นทุกสาขาจะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่ค่อนข้างหนาแน่น และมีการสัญจรสะดวก และสำหรับจุดรับบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งบริเวณและที่ตั้งของธนาคารทุกสาขาจึงตั้งอยู่ในที่ชุมชนเพื่อเป็นการง่ายต่อการติดต่อทำธุรกรรมของธนาคาร ดังนั้นจึงส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเช่นกัน จากทำเลที่ตั้งของจุดให้บริการของทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มอยู่ในแหล่งชุมชนจึงให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านระยะทางในการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 และ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 ตามลำดับ และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 56 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คิดเป็นร้อยละ 50.9 ซึ่งจะเห็นได้จากเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกลุ่มนี้คือความสะดวกในด้านของสถานที่ ดังนั้นการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีจุดรับบริการอยู่ในแหล่งชุมชนและสะดวกในการเดินทางมาชำระค่าสินค้าและบริการเช่นเดียวกัน จึงทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงให้ความสำคัญของปัจจัยด้านระยะทางของจุดให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	36 (30.0%)	54 (45.0%)	30 (25.0%)	120 (100%)	4.03	5.271 (0.261)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	40 (33.3%)	53 (44.2%)	27 (22.5%)	120 (100%)	4.08	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	46 (41.8%)	36 (32.7%)	28 (25.5%)	110 (100%)	4.10	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มในปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงานค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 5.271$ และค่า p-value = 0.261 ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน จะเห็นได้จากผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทดังนั้นในการชำระค่าสินค้าและบริการแต่ละครั้งปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงานจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการว่าจะใช้บริการที่จุดรับชำระใด แต่เนื่องจากจุดรับบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม กระจายตามแหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า รวมถึงสถาบันการศึกษา ดังนั้นปัจจัยด้านนี้ของทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมากจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	9 (7.5%)	65 (54.2%)	46 (38.3%)	120 (100%)	3.65	16.895 (0.002)*
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	21 (17.5%)	39 (32.5%)	60 (50.0%)	120 (100%)	3.55	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	23 (20.9%)	46 (41.8%)	41 (37.3%)	110 (100%)	3.80	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหาค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 =$ 16.895 และค่า p-value = 0.002 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05ดังนั้นจึงหมายความว่า ทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการโดดเด่นเห็นได้ชัดเจน ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากสาขาในการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดดเด่นเห็นได้ชัดมากกว่าเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งจะเห็นได้จากสาขาในการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่จะเป็นเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านสะดวกซื้อต่างๆ ชั้นนำเป็นส่วนใหญ่ซึ่งผู้ใช้บริการรู้จัก และเห็นสถานที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน ส่วนเลเซอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอทีเอ็มนั้นถึงแม้ว่าจะมีตู้ที่ให้บริการมากถึง 82 ตู้ทั่ว อ.เมืองเชียงใหม่ แต่ยังติดปัญหาในด้านสถานที่ตั้งของตู้ เลเซอร์ เอทีเอ็มเนื่องจากการกระจายอยู่ตามที่ต่างๆซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่นไนท์บาซาร์ ป้ายสัญลักษณ์และตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มจะถูกบดบังจากร้านค้าริมถนนต่างๆ ดังนั้นผู้ใช้บริการทั่วไปไม่สามารถมองเห็นที่ตั้งของตู้เลเซอร์ เอทีเอ็ม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ใช้รู้จักหรืออยู่ในบริเวณใกล้เคียงสถานที่ตั้งของตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มทำให้ปัจจัยทางด้านนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงมีความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ดังนั้นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหาจึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับปานกลาง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	34 (28.3%)	45 (37.5%)	33 (27.5%)	120 (100%)	3.86	3.768 (0.708)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	31 (25.8%)	49 (40.8%)	33 (27.5%)	120 (100%)	3.86	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	30 (27.3%)	35 (31.8%)	33 (30.0%)	110 (100%)	3.72	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)}$= 9.488

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 3.768$ และค่า p-value = 0.708 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันการเดินทางของประชากรชาวเชียงใหม่จะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นรถส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นในการใช้บริการแต่ละครั้งผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องนึกถึงปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการเป็นสำคัญเช่นกัน เพื่อความสะดวกและปลอดภัยต่อทรัพย์สิน ซึ่งจุดรับบริการชำระค่าสินค้าและบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ติดกับถนน และอยู่ในห้างสรรพสินค้าดังนั้นบริเวณที่จอดรถจึงสะดวกปลอดภัยและไม่ไกลจากจุดรับชำระ สำหรับจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ซึ่งทางธนาคารมีที่จอดรถไว้ให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่แล้วดังนั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการความสะดวกในการจอดรถได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการของทั้ง 3 กลุ่มจึงไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณที่จอดรถของสถานที่ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีทางเข้า – ออกสะดวก

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	30 (25.0%)	58 (48.3%)	27 (22.5%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.94	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	27 (22.5%)	59 (49.2%)	26 (21.7%)	8 (6.7%)	120 (100%)	3.87	3.771 (0.708)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	24 (21.8%)	46 (41.8%)	31 (28.2%)	9 (8.2%)	110 (100%)	3.76	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีทางเข้า – ออกสะดวก ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2= 3.771 และค่า p-value = 0.708 ซึ่งค่า χ^2 น้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่า ทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีทางเข้า – ออกสะดวก

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีทางเข้า – ออกสะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	38 (31.7%)	49 (40.8%)	33 (27.5%)	120 (100%)	3.98	5.043 (0.283)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	33 (27.5%)	61 (50.8%)	26 (21.7%)	120 (100%)	4.06	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	30 (27.3%)	44 (40.0%)	36 (32.7%)	110 (100%)	3.87	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.20 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความปลอดภัย ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 5.043$ และค่า p-value = 0.283 ซึ่งค่า χ^2 น้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความปลอดภัย เนื่องจากจุดให้บริการทุกจุดทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มได้เล็งเห็นถึงความปลอดภัยและความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้นจุดบริการส่วนใหญ่จึงตั้งอยู่ในที่ชุมชน และติดตั้งระบบความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจุดรับบริการชำระค่าสินค้า และบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ สำหรับจุดรับบริการชำระค่าสินค้าและบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มหากเป็นจุดที่ตั้งอยู่ที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จะมียามรักษาความปลอดภัยดูแลตลอด 24 ชั่วโมงและติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการของทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความเห็นว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยไม่มีความแตกต่างกันซึ่งล้วนติดตั้งระบบความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.8 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านรูปแบบของบริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้คือ

2.1) ด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ

2.2) ด้านความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ

2.3) ด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการ

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	29 (24.2%)	69 (57.5%)	22 (18.3%)	120 (100%)	4.04	11.963 (0.018)*
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	32 (26.7%)	46 (38.3%)	42 (35.0%)	120 (100%)	3.80	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	31 (28.2%)	54 (49.1%)	25 (22.7%)	110 (100%)	4.02	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 11.963$ และค่า p-value = 0.018 ซึ่งค่า χ^2 มากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านรูปแบบของบริการมีครบทุกประเภท ครบวงจร ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากจำนวนประเภทของสินค้าและบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีมากกว่าเลเซอร์ เอทีเอ็มอยู่ 190 รายการและประเภทรายการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รับชำระบางรายการแตกต่างกันรายการรับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นเป็นรายการเฉพาะ เช่น ประเภทออร์เดอร์เน็ต และวัสดุก่อสร้างเป็นต้น ส่วนเลเซอร์ เอทีเอ็มจะแตกต่างในประเภทของการศึกษาที่มีเครือข่ายรับชำระที่มากกว่า ทำให้เห็นว่ารูปแบบที่รับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความแตกต่างกันในบางรายการดังนั้นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มในปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระจึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการในปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยด้านความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	29 (24.2%)	68 (56.7%)	23 (19.2%)	120 (100%)	4.02	8.071 (0.089)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	32 (26.7%)	52 (43.3%)	36 (30.0%)	120 (100%)	3.93	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	36 (32.7%)	45 (40.9%)	29 (26.4%)	110 (100%)	4.02	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 8.071$ และค่า p-value =

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

0.089 ซึ่งค่า χ^2 น้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านรูปแบบของบริการมีความมั่นคงปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ เนื่องจากวิธีการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสใช้ใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดโดยตรงอีกทั้งทางบริษัทมีระบบออนไลน์ซึ่งติดต่อกับบริษัทโดยตรงทำให้เห็นได้ว่ามีระบบที่มั่นคงและปลอดภัย สำหรับเลเซอร์ เอทีเอ็มการชำระค่าสินค้าและบริการใช้ใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ด และมีระบบออนไลน์เช่นกันอีกทั้งผู้ใช้บริการต้องมีบัตรเอทีเอ็มและรหัสผ่านของทางธนาคารจึงจะสามารถชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มได้ ดังนั้นความมั่นคงปลอดภัยจากการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	39 (32.5%)	53 (44.2%)	28 (23.3%)	120 (100%)	4.05	6.373 (0.173)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	47 (39.2%)	59 (49.2%)	14 (11.7%)	120 (100%)	4.28	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	41 (37.3%)	46 (41.8%)	23 (20.9%)	110 (100%)	4.16	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

จากตารางที่ 4.23 เมื่อหากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 6.373$ และค่า p-value = 0.173 ซึ่งค่า χ^2 น้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการ เนื่องจากใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสถือเป็นใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบซึ่งออกโดยกฎกระทรวงการคลังเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการ และสำหรับบัตรบันทึกรายการผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มสามารถนำมาขอให้ทางธนาคารออกใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านคุณภาพ เชื่อถือได้ของบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้คือ

3.1) ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

3.2) ด้านความซับซ้อนของการให้บริการ

3.3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.4) ด้านขั้นตอนในการทำรายการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	18 (15.0%)	65 (54.2%)	29 (24.2%)	8 (6.7%)	120 (100%)	3.78	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	39 (32.5%)	60 (50.0%)	19 (15.8%)	2 (1.7%)	120 (100%)	4.13	16.017 (0.014)*
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	32 (29.1%)	46 (41.8%)	25 (22.7%)	7 (6.4%)	110 (100%)	3.94	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.24 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 16.017 และค่า p-value = 0.014 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มผู้ใช้บริการจะทำการชำระด้วยตนเองทั้งหมดทุกขั้นตอนผ่านเครื่องเลเซอร์ เอทีเอ็ม ดังนั้นเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จากเหตุผลหลักนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในรูปแบบการชำระค่าบริการและเครื่องเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุด โดยการออกแบบขั้นตอนการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีเพียง 3 ขั้นตอนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มให้ความสำคัญมากในปัจจัยด้านนี้ สำหรับการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสถึงแม้ว่าทางบริษัทจะพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยโดยให้สามารถออนไลน์กับบริษัทที่ร่วมรับชำระแต่การชำระยังต้องชำระผ่านเคาน์เตอร์โดยมีผู้ให้บริการเป็นผู้ทำรายการให้ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่ได้สัมผัสกับเครื่องมือและอุปกรณ์ ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงให้ความสำคัญในใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มในปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	27 (22.5%)	49 (40.8%)	44 (36.7%)	120 (100%)	3.83	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	36 (30.0%)	60 (50.0%)	24 (20.0%)	120 (100%)	4.07	12.777 (0.012)*
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	27 (24.5%)	39 (35.5%)	44 (40.0%)	110 (100%)	3.83	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)}$= 9.488

จากตารางที่ 4.25 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 12.777 และค่า p-value = 0.012 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการให้ระดับความสำคัญในปัจจัยนี้จะเห็นว่ากลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มครึ่งหนึ่งให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการจากปัจจัยนี้ในระดับมากเนื่องจากขั้นตอนการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทำรายการเพียง 3 ขั้นตอนต่อรายการ อีกทั้งมีคำอธิบายขั้นตอนในการทำรายการที่ตู้เลเซอร์ เอทีเอ็ม ทุกตู้ สำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นในการชำระค่าบริการจะชำระผ่านผู้ให้บริการ โดยมิต้องทำรายการด้วยตนเอง โดยใช้เพียงใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดก็สามารถชำระค่าสินค้า และบริการได้ จากเหตุผลดังกล่าวการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจในการทำรายการมากนัก แต่สำหรับผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นปัจจัยในด้านจึงมีความสัมพันธ์ และมีความสำคัญมาก ดังนั้นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มในปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการจึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับปานกลาง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	40 (33.3%)	55 (45.8%)	25 (20.8%)	120 (100%)	4.12	2.204 (0.698)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	46 (38.3%)	54 (45.0%)	20 (16.7%)	120 (100%)	4.21	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	46 (41.8%)	44 (40.0%)	20 (18.2%)	110 (100%)	4.20	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)}$= 9.488

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 2.204 และค่า p-value = 0.698

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากการใช้บริการชำระค่าสินค้า และบริการผ่านทั้ง 2 แห่งใช้เวลาในการทำรายการเพียง 3 – 5 นาทีจึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในการทำรายการเป็นอย่างดีจึงช่วยให้การทำรายการแต่ละครั้งรวดเร็ว ส่วนการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นทางธนาคารผู้ดูแลเลเซอร์ เอทีเอ็มได้มีการออกแบบขั้นตอนซึ่งสามารถทำรายการเพียง 3 ขั้นตอนเท่านั้นดังนั้นจึงใช้เวลารวดเร็วในการทำรายการ ซึ่งจะเห็นว่าทั้ง 2 แห่งให้ความรวดเร็วในการให้บริการใกล้เคียงกันดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นในปัจจัยด้านนี้ไม่แตกต่าง

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 เนื่องจากกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการจากความสะดวกในสถานที่ ดังนั้นทำให้เห็นว่ากลุ่มนี้ต้องการความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการมากที่สุดจึงเลือกที่จะใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ดังนั้นปัจจัยทางด้านความรวดเร็วในการให้บริการจึงมีความสำคัญในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านขั้นตอนในการทำรายการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	31 (25.8%)	61 (50.8%)	28 (23.3%)	120 (100%)	4.00	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	43 (35.8%)	58 (48.3%)	19 (15.8%)	120 (100%)	4.18	3.987 (0.408)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	36 (32.7%)	51 (46.4%)	23 (20.9%)	110 (100%)	4.08	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)}$= 9.488

จากตารางที่ 4.27 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านขั้นตอนในการทำรายการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 3.987 และค่า p-value = 0.408 ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความไม่ยุ่งยากในการทำรายการ เนื่องจากในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้ง 2 แห่งใช้ใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดในการทำรายการชำระค่าสินค้าและบริการเช่นเดียวกันและใช้เวลาในการทำรายการเพียง 3-5 นาทีต่อรายการดังนั้นด้วยเหตุผลนี้ปัจจัยทางด้านนี้ของทั้ง 3 กลุ่มที่เลือกใช้บริการของทั้ง 2 แห่งจึงไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านขั้นตอนในการทำรายการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.8 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการให้บริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้คือ

4.1)ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

4.2)ด้านระยะเวลาการรอคอย

4.3)ด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	52 (43.3%)	43 (35.8%)	25 (20.8%)	0 (0%)	120 (100%)	4.18	13.758 (0.032)*
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	45 (37.5%)	46 (38.3%)	22 (18.3%)	7 (5.8%)	120 (100%)	4.05	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	35 (31.8%)	50 (45.5%)	16 (14.5%)	9 (8.2%)	110 (100%)	3.99	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.595

จากตารางที่ 4.28 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 13.758 และค่า p-value = 0.032 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการรับชำระตลอด 24 ชั่วโมงด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากจุดรับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่คือเซเว่นอีเลฟเว่นซึ่งสามารถได้ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงเช่นกัน ถึงแม้ว่าเลเซอร์ เอทีเอ็มสามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่จำนวนผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมงนั้นยังมีน้อยกว่าการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยเฉพาะช่วงเวลากลางคืนเนื่องจากการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสสะดวกกว่าเนื่องจากสามารถจับจ่ายซื้อของอื่นๆและชำระพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกัน แต่สำหรับการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใหญ่จะชำระในช่วงเช้าเนื่องจากสามารถทำธุรกรรมอื่นๆกับธนาคารในเวลาเดียวกันได้อีกด้วย ดังนั้นปัจจัยทางด้านนี้ของผู้ใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงไม่สำคัญมากเท่ากับผู้ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ดังนั้นจึงทำให้ความเห็นของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการที่สามารถใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีจุดรับบริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 76 สาขาโดยมีสาขาที่สามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงจำนวน 55 สาขาซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่ที่จุดรับชำระเซเว่น อีเลฟเว่น ส่วนเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นที่รับบริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 82 เครื่องซึ่งทุกตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่มีเพียง 15 ตู้ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า และกาดสวนแก้ว ดังนั้นจึงไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกับตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มอื่นๆที่ตั้งอยู่นอกห้างสรรพสินค้า ดังนั้นจากปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอย

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	34 (28.3%)	64 (53.3%)	22 (18.3%)	120 (100%)	4.11	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	47 (39.2%)	65 (54.2%)	8 (6.7%)	120 (100%)	4.17	13.157 (0.011)*
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	38 (34.5)	48 (43.6%)	23 (20.9%)	110 (100%)	4.08	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)}$= 9.488

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.29 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอยค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 13.157$ และค่า p-value = 0.011 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการไม่เสียเวลาในการรอคอย ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดรับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ตามร้านสะดวกซื้อ และตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ ดังนั้นผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต้องใช้บริการร่วมกับผู้ใช้บริการอื่นๆของร้านค้าซึ่งทำให้เสียเวลาในการรอคอย แต่สำหรับเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นรายการในการทำกับเลเซอร์ เอทีเอ็มมีไม่มากนักส่วนใหญ่จะใช้บริการถอนเงินทำให้ผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านนี้แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย				ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	37 (30.8%)	59 (49.2%)	24 (20.0%)	120 (100%)	4.10	7.899 (0.095)
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	38 (31.7%)	65 (54.2%)	17 (14.2%)	120 (100%)	4.32	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	39 (35.5%)	42 (38.2%)	29 (26.4%)	110 (100%)	4.12	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,4)} = 9.488$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.30 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2= 7.899 และค่า p-value = 0.095 ซึ่ง χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ เนื่องจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นใช้เวลาในการทำรายการเพียง 3 – 5 นาทีต่อรายการ หรืออาจน้อยกว่า เพราะรูปแบบการชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นจะใช้การสแกนบาร์โค้ดของใบเรียกเก็บโดยตรง ทำให้ไม่จำเป็นต้องเสียเวลากรอกรายละเอียดอีกครั้ง เนื่องจากในบาร์โค้ดจะบอกรายละเอียดทุกอย่างเรียบร้อยแล้ว อาจมีบางบริษัทที่ใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดนั้นไม่มีจำนวนเงินที่ต้องชำระ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องใส่จำนวนเงินเอง แต่ก็ไม่ทำให้เสียเวลามากนัก ดังนั้นการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของเวลาที่ใช้ทำรายการ

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำรายการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านความสะดวก

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านความสะดวกในการให้บริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้คือ

5.1) ด้านความพึงพอของจุดให้บริการ

5.2) ด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย

5.3) ด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 ปัจจัยด้านความพึงพอของจุดให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	49 (40.8%)	53 (44.2%)	18 (15.0%)	0 (0%)	120 (100%)	4.26	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	37 (30.8%)	46 (38.3%)	32 (26.7%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.96	14.563 (0.024)*
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	44 (40.0%)	38 (34.5%)	21 (19.1%)	7 (6.4%)	110 (100%)	4.08	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.31 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความพึงพอของจุดให้บริการค่าสถิติที่ทดสอบได้คือχ^2= 14.563 และค่า p-value = 0.024 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการมีสถานที่รับบริการจำนวนมากกระจายอยู่ตาม สถานที่ต่างๆ ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 จะเห็นได้จากจุดรับชำระบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีจำนวน 76 แห่งทั่วเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งทั้งหมดจะกระจายอยู่ตามร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า บริษัทต่างๆ ซึ่งสะดวกในการมาชำระค่าสินค้า และบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส สำหรับจุดรับชำระเลเซอร์ เอทีเอ็มมีเครื่องเลเซอร์ เอทีเอ็มจำนวน 74 เครื่อง แต่การกระจายของตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มยังมีไม่เพียงพอเท่าที่ควรเนื่องจากส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าบริษัทต่างๆแต่ยังคงมีในปริมาณน้อยกว่ามากเมื่อเทียบกับจำนวนตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ตามสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนั้นการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มยังติดปัญหาทางด้านความเพียงพอของจุดให้บริการอยู่เพราะส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักจะเลือกใช้บริการจากความสะดวกจากสถานที่ให้บริการมากที่สุด ดังนั้นเมื่อเทียบกันแล้วระหว่างจุดให้บริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม จุดรับบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการมากกว่าจุดรับบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความเพียงพอของจุดให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มนี้ใช้บริการจากจุดรับชำระของทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มซึ่งรวมกันแล้วมีจำนวนถึง 150 แห่งทั่วเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จึงให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความเพียงพอของจุดให้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 4.32 ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	30 (25.0%)	55 (45.8%)	35 (29.2%)	0 (0%)	120 (100%)	3.96	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	26 (21.7%)	56 (46.7%)	32 (26.7%)	6 (5.0%)	120 (100%)	3.85	7.437 (0.282)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	29 (26.4%)	48 (43.6%)	27 (24.5%)	6 (5.5%)	110 (100%)	3.91	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.32 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลายค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 7.437$ และค่า p-value = 0.282 ซึ่งค่า χ^2มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย เนื่องจากจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า เช่นเซเว่น อีเลฟเว่น โรบินสัน กาดสวนแก้ว เทสโก้โลตัส คาร์ฟูร์ เป็นต้นดังนั้นผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการอื่นได้มากมาย นอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่นเดียวกับการรับชำระของเลเซอร์ เอทีเอ็มสามารถทำรายการอื่นได้นอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว โดยสามารถทำรายการอื่นได้อีกคือ การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การเติมเงินโทรศัพท์มือถือเครือข่ายต่างๆ เป็นต้น ดั้งนั้นในการมาชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มก็สามารถทำรายการอื่นๆได้อีกมากมายนอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการ

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.7 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 48ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ปัจจัยด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	23 (19.2%)	55 (45.8%)	33 (27.5%)	9 (7.5%)	120 (100%)	3.77	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	17 (14.2%)	63 (52.5%)	25 (20.8%)	15 (12.5%)	120 (100%)	3.68	6.853 (0.335)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	23 (20.9%)	53 (48.2%)	28 (25.5%)	6 (5.5%)	110 (100%)	3.85	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.33 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 6.853 และค่า p-value = 0.335 ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ เห็นได้จากรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่รับชำระได้จำนวน 380 รายการซึ่งประกอบด้วยบริษัท สถาบันการศึกษา มูลนิธิที่ร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 122 แห่ง และสำหรับรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มที่รับชำระได้จำนวน 190 รายการซึ่งประกอบด้วยบริษัท สถาบันการศึกษา มูลนิธิที่ร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 80 แห่ง ดังนั้นทำเห็นว่าทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการอยู่เป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน ดังนั้นปัจจัยด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมากที่สุด จำนวน 53ราย คิดเป็นร้อยละ 48.2 ตามลำดับ

6) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

เป็นการแสดงถึงปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้คือ

6.1)ด้านการมีการโฆษณา

6.2)ด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

6.3)ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 ปัจจัยด้านการโฆษณา

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	16 (13.3%)	51 (42.5%)	32 (26.7%)	21 (17.5%)	120 (100%)	3.48	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	16 (13.3%)	55 (45.8%)	28 (23.3%)	21 (17.5%)	120 (100%)	3.49	3.483 (0.746)
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	18 (16.4%)	54 (49.1%)	26 (23.6%)	12 (10.9%)	110 (100%)	3.68	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)} = 12.592$

จากตารางที่ 4.34 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านการโฆษณาค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ $\chi^2 = 3.483$และค่า p-value = 0.746 ซึ่งค่า χ^2 มีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นที่ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการโฆษณา เห็นได้จากโฆษณาทางโทรทัศน์ของทั้งสองแห่งมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ออกมาอยู่สม่ำเสมอ อีกทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของทั้งสองในแต่ละครั้งได้รับการตอบสนองดีอย่างมากจากผู้ชม ดังจะเห็นได้จากการโหวดภาพยนตร์โฆษณาในเวปไซต์พันธุ์ทิพย์ ซึ่งเป็นเวปไซต์ที่คนไทยเข้าชมเป็นอันดับหนึ่ง จะมีโฆษณาของทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และธนาคารไทยพาณิชย์ ติดอยู่ในอันดับ 1 ใน 5 ตลอดทุกครั้งที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัทและธนาคารออกมา ดังนั้นทำให้ปัจจัยด้านการโฆษณาจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการโฆษณา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 54ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1 ตามลำดับ เนื่องจากการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โฆษณาประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์สามารถเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการได้ง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยากใช้บริการดังเช่นที่ปรากฏในตัวโฆษณาประชาสัมพันธ์ดังกล่าว จึงทำให้ปัจจัยด้านการโฆษณามีความสำคัญมากต่อผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย						ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	14 (11.7%)	44 (36.7%)	46 (38.3%)	8 (6.7%)	8 (6.7%)	120 (100%)	3.40	
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	13 (10.8%)	47 (39.2%)	43 (35.8%)	12 (10.0%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.43	15.589 (0.049)*
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	15 (13.6%)	34 (30.9%)	41 (37.3%)	20 (18.2%)	0 (0%)	110 (100%)	3.36	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,8)}$= 15.507

จากตารางที่ 4.35 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 15.589 และค่า p-value = 0.049 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการมีเจ้าหน้าที่แนะนำในการใช้บริการ จะเห็นได้ในการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นจะต้องมีผู้ให้บริการ แต่ผู้ให้บริการนั้นไม่สามารถให้รายละเอียดของบริการมากนักเนื่องจากจำกัดด้วยคุณวุฒิของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมิได้ถูกอบรมมาเพื่อรับชำระและให้ข้อมูลเกี่ยวกับเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยตรง แต่สำหรับเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นถึงแม้ว่าจุดรับชำระจะกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ แต่ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามรายละเอียด และขั้นตอนในการทำรายการได้กับพนักงานของธนาคารเนื่องจากธนาคารได้มีการอบรมพนักงานทุกคนในด้านข้อมูลรายละเอียดต่างๆเป็นอย่างดีดังนั้นผู้ใช้บริการที่มีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้ที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขา ดังนั้นด้วยเหตุผลนี้ปัจจัยทางด้านการมีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บริการของทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความเห็นที่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับปานกลาง จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับปานกลาง จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

การเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	χ^2 (p-value)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	20 (16.7%)	47 (39.2%)	40 (33.3%)	13 (10.8%)	120 (100%)	3.58	16.385 (0.012)*
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	21 (17.5%)	71 (59.2%)	23 (19.2%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.88	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	12 (10.9%)	64 (58.2%)	25 (22.7%)	9 (8.2%)	110 (100%)	3.71	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,6)}$= 12.592

จากตารางที่ 4.36 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ในปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ค่าสถิติที่ทดสอบได้คือ χ^2 = 16.385 และค่า p-value = 0.012 ซึ่งค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังจะเห็นได้ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดจากจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการ 3 กลุ่มและจากจำนวนกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มที่ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก ทำให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์มีความมั่นคงและเชื่อถือได้มาก ซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการที่ยาวนานกว่า 100 ปีของธนาคารถึงแม้ว่าจึงเริ่มรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเพียง 3 ปีแต่ผู้ใช้บริการก็ยังวางใจใช้บริการกับธนาคารไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พาณิชย์ จำกัด(มหาชน) แต่สำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสเพิ่งจะเริ่มดำเนินธุรกิจด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการเพียง 10 ปีดังนั้นผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านชื่อเสียงและความมั่นคงน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของทั้ง 3 กลุ่มในปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหาจึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัจจัยในระดับมาก จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่

ข้อมูลแสดงถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่จากการใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ โดยผู้จัดทำได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ
2. ด้านอุปกรณ์
3. ด้านบริการ

ในที่นี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ เหล่านี้ จากผู้ใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 ราย โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามเกณฑ์ระดับการให้ความสำคัญแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้คือ

ระดับความพึงพอใจ	**คะแนน**
ความพอใจมากที่สุด	5
ความพอใจมาก	4
ความพอใจปานกลาง	3
ความพอใจน้อย	2
ความพอใจน้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**คะแนน**
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อการวิเคราะห์ผล คือ กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม ตามลำดับ ผลจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มในภาพรวม

รายการ	เคาน์เตอร์เซอร์วิส		เลเซอร์ เอทีเอ็ม		เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ	**3.84**	**3**	**3.85**	**3**	**3.82**	**3**
1.1 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ให้บริการ	4.15		4.18		4.16	
1.2 มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงชัดเจน	3.79		3.69		3.90	
1.3 สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน	3.83		3.63		3.71	
1.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.81		3.80		3.76	
1.5 มีที่จอดรถเพียงพอ	3.66		3.88		3.62	
1.6 ความสว่างของสถานที่ให้บริการ	3.80		3.92		3.79	
2. ด้านอุปกรณ์	**3.85**	**2**	**4.20**	**1**	**3.95**	**2**
2.1 ทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.90		4.18		3.97	
2.2 อุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.78		4.18		3.89	
2.3 ประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ	3.87		4.23		3.99	
3. ด้านบริการ	**4.02**	**1**	**4.02**	**2**	**4.11**	**1**
3.1 บริการตรงตามความต้องการ	4.02		4.07		4.10	
3.2 ความหลากหลายของบริการที่รับชำระ	3.96		3.80		4.06	
3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.08		4.18		4.16	

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูล เมษายน 2550

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ส่วนผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

และผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม มีความพึงพอใจในด้านบริการเนื่องจากการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นจะชำระผ่านผู้ให้บริการดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และเป็นจุดที่ผู้ใช้บริการรับรู้เป็นสิ่งแรก แต่กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์สูงสุด เนื่องจากการชำระผ่านจุดบริการนี้ต้องใช้เครื่องเอทีเอ็มในการชำระดังนั้นอุปกรณ์จึงเป็นสิ่งที่กลุ่มนี้ให้ความสำคัญมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละด้าน

โดยผู้วิจัยแสดงผลความพึงพอใจจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม โดยการเปรียบเทียบกันระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ผลจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ

เป็นการแสดงผลความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้คือ

1.1) ด้านสถานที่ตั้ง

1.2) ด้านป้ายหรือสัญลักษณ์

1.3) ด้านสถานที่ติดต่อสอบถาม

1.4) ด้านความสะอาด

1.5) ด้านที่จอดรถ

1.6. ด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.38 ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	42 (35%)	56 (46.7%)	20 (16.7%)	2 (1.7%)	120 (100%)	4.15
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	36 (30%)	69 (57.5%)	15 (12.5%)	0 (0%)	120 (100%)	4.18
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	41 (31.3%)	46 (41.8%)	23 (20.9%)	0 (0%)	110 (100%)	4.16

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.38 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ตั้ง โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.7 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับเนื่องจากจุดให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ซึ่งสะดวกในการเดินทางมายังจุดรับบริการ โดยจุดรับบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีอยู่จำนวน 76 แห่ง และจุดรับบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มมีอยู่จำนวน 74 แห่งทั่วเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จากจำนวนจุดรับบริการที่มากดังกล่าวจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งมาก

ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจด้านป้ายหรือสัญลักษณ์

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	18 (15.0%)	62 (51.7%)	37 (30.8%)	3 (2.5%)	120 (100%)	3.79
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	13 (10.8%)	62 (51.7%)	40 (33.3%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.69
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	23 (20.9%)	57 (51.8%)	26 (23.6%)	4 (3.6%)	110 (100%)	3.90

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.39 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านป้ายหรือสัญลักษณ์ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 ตามลำดับ เห็นได้จากสถานที่รับชำระทั้งสองแห่งมีสัญลักษณ์ของบริษัทและธนาคารที่โดดเด่นมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง อีกทั้งยังเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปทุกกลุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ใช้บริการของทั้งสองแห่งดังกล่าว เมื่อเห็นสัญลักษณ์ของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และธนาคารไทยพาณิชย์สามาถตอบได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ของบริษัทและธนาคารใด และเนื่องจากการติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ของทั้งสองแห่งได้มีการติดตั้งให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการแห่งจุดรับบริการได้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจในป้ายสัญลักษณ์มาก

ตารางที่ 4.40 ความพึงพอใจด้านสถานที่ติดต่อสอบถาม

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	16 (13.3%)	68 (56.7%)	36 (30.0%)	0 (0%)	0 (0%)	120 (100%)	3.83
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	15 (12.5%)	62 (51.7%)	29 (24.2%)	11 (9.2%)	3 (2.5%)	120 (100%)	3.63
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	19 (17.3%)	54 (49.1%)	26 (23.6%)	8 (7.3%)	3 (2.7%)	110 (100%)	3.71

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.40 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ติดต่อสอบถามใน โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1 ตามลำดับ จะเห็นได้จากสถานที่ติดต่อสอบถามของเลเซอร์ เอทีเอ็ม คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาโดยจะมีพนักงานคอยตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ หรือสามารถติดต่อสอบถามได้ทาง call center โทร 02-7777777 ตลอด 24 ชั่วโมง และทางเวบไซต์ www.scb.co.th สำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสสามารถติดต่อสอบถามทาง call center โทร 02-7117788 ตลอด 24 ชั่วโมงหรือทางเวบไซต์ www. counterservice.co.th

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 ความพึงพอใจด้านความสะอาด

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	15 (12.5%)	68 (56.7%)	36 (30.0%)	1 (0.8%)	120 (100%)	3.81
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	20 (16.7%)	60 (50.0%)	36 (30.0%)	4 (3.3%)	120 (100%)	3.80
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	15 (13.6%)	59 (53.6%)	31 (28.2%)	5 (4.6%)	110 (100%)	3.76

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.41 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านความสะอาด กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6 ตามลำดับ เนื่องจากจุดรับบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะอยู่ตามร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้าต่างๆ ดังนั้นร้านค้าต่างๆ จึงมีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทำความสะอาดอยู่สม่ำเสมอ สำหรับจุดรับบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ตามสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์นั้นจะมีแม่บ้านดูแลความสะอาดที่จุดให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สำหรับจุดรับบริการที่ตั้งอยู่ที่ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ จะมีพนักงานทำความสะอาดของห้างสรรพสินค้า หรือเจ้าหน้าที่ พนักงานของร้านสะดวกซื้อคอยดูแลความสะอาด เช่นเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจด้านที่จอดรถ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	28 (23.3%)	35 (29.2%)	47 (39.2%)	8 (6.7%)	2 (1.7%)	120 (100%)	3.66
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	31 (25.8%)	51 (42.5%)	31 (25.8%)	7 (5.8%)	0 (0%)	120 (100%)	3.88
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	22 (20%)	41 (37.3%)	35 (31.8%)	7 (6.4%)	5 (4.5%)	110 (100%)	3.62

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.42 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านที่จอดรถ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 เนื่องจากจุดรับชำระของเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ดังนั้นจึงมีปัญหาในด้านที่จอดรถซึ่งมีปริมาณไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการหรือบางแห่งไม่สามารถจอดรถยนต์ได้เลย จึงเกิดความไม่สะดวกในการมาชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งต่างจากจุดรับบริการของเลเซอร์ เอทีเอ็มซึ่งทางธนาคารเน้นความสะดวกของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก ดังนั้นทำเลที่ตั้งของตู้เลเซอร์ เอทีเอ็มส่วนใหญ่จึงมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงทำให้กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 ความพึงพอใจด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	26 (27.7%)	54 (45.0%)	30 (25.0%)	10 (8.3%)	120 (100%)	3.80
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	21 (17.5%)	69 (57.5%)	29 (24.2%)	1 (0.8%)	120 (100%)	3.92
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	18 (18.4%)	54 (49.1%)	35 (31.8%)	3 (2.7%)	110 (100%)	3.79

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.43 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านความสว่างของสถานที่ให้บริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.1 ตามลำดับ เนื่องจากจุดรับชำระของทั้งเคาน์เตอร์ เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นจุดให้บริการทั้งสองแห่งจึงต้องมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ของสถานที่ให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัย ถึงแม้ว่ามาใช้บริการในช่วงเวลากลางคืน

2) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์

เป็นการแสดงผลความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้คือ

2.1) ด้านความซับซ้อนของการใช้บริการ

2.2) ด้านอุปกรณ์

2.3) ด้านประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 ความพึงพอใจด้านความซับซ้อนของการใช้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	25 (20.8%)	58 (48.3%)	37 (30.8%)	0 (0%)	120 (100%)	3.90
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	39 (32.5%)	65 (54.2%)	15 (12.5%)	1 (0.8%)	120 (100%)	4.18
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	25 (22.7%)	57 (51.8%)	28 (25.5%)	0 (0%)	110 (100%)	3.97

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.44 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ความพึงพอใจมากในด้านความซับซ้อนของการใช้บริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.8 ตามลำดับ เนื่องจากขั้นตอนการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ทำรายการเพียง 3 ขั้นตอน อีกทั้งมีคำอธิบายขั้นตอนในการทำรายการที่ตู้เลเซอร์เอทีเอ็มทุกตู้ สำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสนั้นในการชำระค่าบริการจะชำระผ่านผู้ให้บริการโดยมิต้องทำรายการด้วยตนเองโดยใช้เพียงใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการของทั้งสองแห่งจึงสะดวกสบายทุกครั้งเมื่อใช้บริการผ่านจุดรับบริการทั้งสองแห่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	24 (20.0%)	51 (42.5%)	40 (33.3%)	5 (4.2%)	120 (100%)	3.78
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	42 (35.0%)	59 (49.2%)	18 (15.0%)	1 (0.8%)	120 (100%)	4.18
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	26 (23.6%)	51 (46.4%)	28 (25.5%)	5 (4.5%)	110 (100%)	3.89

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.45 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านอุปกรณ์ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตามลำดับ เนื่องจากทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มได้พัฒนาอุปกรณ์ในการรับชำระคือ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ และสำหรับเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นได้ติดตั้งเครื่องสแกนไว้ที่ตู้เอทีเอ็มจึงให้สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งสองแห่งจึงให้เวลาเพียง 3 - 5 นาทีต่อรายการ

ตารางที่ 4.46 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	30 (25.5%)	48 (40.0%)	38 (31.7%)	4 (3.3%)	120 (100%)	3.87
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	48 (40.0%)	54 (45.0%)	15 (12.5%)	3 (2.5%)	120 (100%)	4.23
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	19 (26.4%)	52 (47.3%)	28 (25.5%)	1 (0.9%)	110 (100%)	3.99

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.46 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3ตามลำดับ เนื่องจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านผู้ใช้บริการจะทำการชำระด้วยตนเองดังนั้นเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการชำระผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม จากเหตุผลหลักนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในการชำระค่าบริการด้วยตนเองมากที่สุด และสำหรับเคาน์เตอร์เซอร์วิสเช่นกันได้พัฒนาระบบการรับชำระค่าสินค้าและบริการให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิสสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ต้องชำระแบบออนไลน์ได้แล้ว คือการชำระค่าตั๋วโดยสารของสายการบินนกแอร์ สายการบินโอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ และสายการบรินไทยแอร์เอเชีย เป็นต้น

3) ความพึงพอใจด้านบริการ

เป็นการแสดงผลความพึงพอใจด้านบริการของสถานที่ให้บริการทั้งสองแห่ง คือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้คือ

3.1) ด้านบริการ

3.2) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

3.3) ด้านความหลากหลายของบริการ

ตารางที่ 4.47 ความพึงพอใจด้านบริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	39 (32.5%)	46 (38.3%)	33 (27.5%)	2 (1.7%)	120 (100%)	4.02
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	25 (20.8%)	78 (65.0%)	17 (14.2%)	0 (0%)	120 (100%)	4.07
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	30 (27.3%)	61 (55.5%)	19 (17.3%)	0 (0%)	110 (100%)	4.10

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.47 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านบริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.5ตามลำดับ เนื่องจากสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการได้หลากหลายประเภท และครอบคลุมทุกประเภท โดยเคาน์เตอร์วิสรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ 17 ประเภท จำนวน 380 รายการ และของเลเซอร์ เอทีเอ็มรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ 13 ประเภท จำนวน 190 รายการ

ตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	40 (33.3%)	53 (44.2%)	25 (20.8%)	0 (0%)	2 (1.7%)	120 (100%)	4.08
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	40 (33.3%)	64 (53.3%)	13 (10.8%)	3 (2.5%)	0 (0%)	120 (100%)	4.18
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	39 (35.5%)	52 (47.3%)	17 (15.5%)	2 (1.8%)	0 (0%)	110 (100%)	4.16

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.48 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3ตามลำดับ เนื่องจากในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มใช้เวลาเพียง 3 – 5 นาทีต่อรายการ และในการชำระค่าสินค้าและบริการแต่ละครั้งใช้เพียงใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ดเท่านั้นไม่จำเป็นต้องมีเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วได้เป็นอย่างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.49 ความพึงพอใจด้านความหลากหลายของบริการ

การเลือกใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					Mean
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	29 (24.2%)	63 (52.5%)	22 (18.3%)	6 (5.0%)	120 (100%)	3.96
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	22 (18.3%)	61 (50.8%)	28 (23.3%)	9 (7.5%)	120 (100%)	3.80
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม	35 (31.8%)	52 (47.3%)	18 (16.4%)	5 (4.5%)	110 (100%)	4.06

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.49 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจมากในด้านความหลากหลายของบริการ โดยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.8 และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3ตามลำดับ เนื่องจากเคาน์เตอร์เซอร์วิสสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ถึง 380 รายการ และเลเซอร์ เอทีเอ็มสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการได้ 190 รายการ ซึ่งรายการที่รับชำระต่างๆของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มบางรายการจะแตกต่างออกไป ดังนั้นผู้ใช้ก็สามารถเลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มได้ตามความสะดวกและตามประเภทของสินค้าที่รับชำระ ดังนั้นการเลือกชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงสร้างความพึงพอใจและตอบสนองให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.50 สรุปการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม

ปัจจัย	ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง
1. ปัจจัยด้านบริเวณ และที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ	
1.1 ระยะทางของจุดให้บริการ	ไม่แตกต่าง
1.2 ระยะทางระหว่างจุดให้บริการกับสถานที่ทำงาน	ไม่แตกต่าง
1.3 บริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา	แตกต่าง
1.4 จอดรถสะดวก	ไม่แตกต่าง
1.5 เข้า – ออกสะดวก	ไม่แตกต่าง
1.6 ความปลอดภัย	ไม่แตกต่าง
2. ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ	
2.1 มีหลากหลายบริการที่รับชำระ	แตกต่าง
2.3 ความปลอดภัยในรูปแบบที่รับชำระ	ไม่แตกต่าง
2.4 มีคุณภาพ เชื่อถือได้	ไม่แตกต่าง
3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการ ให้บริการ	
3.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	แตกต่าง
3.2 ความซับซ้อน	แตกต่าง
3.3 รวดเร็วในการให้บริการ	ไม่แตกต่าง
3.4 ขั้นตอนในการทำรายการ	ไม่แตกต่าง
4. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ	
4.1 ระยะเวลาในการให้บริการ	แตกต่าง
4.2 ระยะเวลาการรอคอย	แตกต่าง
4.3 เวลาที่ใช้ในการทำรายการ	ไม่แตกต่าง
5. ปัจจัยด้านความสะดวก	
5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการ	แตกต่าง
5.2 ความสามารถในการใช้บริการได้หลากหลาย	ไม่แตกต่าง
5.3 ด้านบริษัทร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ไม่แตกต่าง
6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	
6.1 การมีการโฆษณา	ไม่แตกต่าง
6.2 ด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	แตกต่าง
6.3 ชื่อเสียงและความมั่นคง	แตกต่าง
6.4 การมีสัญลักษณ์	ไม่แตกต่าง

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.50 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยที่ทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันมีดังต่อไปนี้ ด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ความหลากหลายบริการที่รับชำระ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ความซับซ้อนของบริการที่รับชำระ ระยะเวลาในการให้บริการ ระยะเวลารอคอย ความเพียงพอของจุดให้บริการ ด้านการช่วยหลือของเจ้าหน้าที่และด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

ตารางที่ 4.51 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม

กลุ่มที่ใช้บริการ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม	ด้านรูปแบบของบริการ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.51 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ เนื่องจากมีระยะเวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการจึงสามารถมาใช้บริการได้ตลอดเวลาตามความสะดวกในการมาใช้บริการไม่ว่าจะมาใช้บริการในวันและเวลาใดก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีระยะเวลาในการทำรายการที่รวดเร็ว ด้วยเวลาเพียง 3 – 5 นาที และมีขั้นตอนในการทำรายการแต่ละครั้งเพียง 3 ขั้นตอน ดังนั้นจึงรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ที่ให้ความสำคัญทางด้านระยะเวลามากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ เนื่องจากใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสถือเป็นใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบซึ่งออกโดยกฎกระทรวงการคลังเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการ และสำหรับบัตรบันทึกรายการผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม สามารถนำมาขอให้ทางธนาคารออกใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน ทำให้เห็นว่าการชำระค่าสินค้าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมีมาตรฐานที่มั่นคง เชื่อได้และเป็นที่ยอมรับจากทางราชการ ดังนั้นในการชำระค่าสินค้าและบริการแต่ละครั้งผู้ใช้บริการมั่นใจ และวางใจได้ในระบบการรับชำระค่าสินค้าและบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์เอทีเอ็ม

ตารางที่ 4.52 สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม

กลุ่มที่ใช้บริการ	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ด้านบริการ
เลเซอร์ เอทีเอ็ม	ด้านอุปกรณ์
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม	ด้านบริการ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.52 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม พบว่ากลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความพึงพอใจในด้านบริการที่มีความรวดเร็วมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความชำนาญในการบริการให้กับผู้ใช้บริการดังนั้นในการใช้บริการแต่ละครั้งจึงใช้เวลาเพียง 3 – 5 นาทีต่อรายการ ดังนั้นผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสจึงพึงพอใจในบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด

สำหรับกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์มีประสิทธิภาพของเครื่องที่ให้บริการมากที่สุด เนื่องจากการติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์ที่เครื่องเลเซอร์ เอทีเอ็ม ดังนั้นในการชำระค่าสินค้าและบริการแต่ละครั้งใช้เพียงแค่ใบเรียกเก็บเงินที่มีบาร์โค้ด ก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมีความรวดเร็วมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ทำให้เวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มจึงออกแบบรูปแบบการรับชำระเพื่อให้การชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละครั้งไม่เสียเวลานาน โดยจะเห็นได้จากการใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มใช้เวลาในการทำรายการเพียง 3 – 5 นาทีต่อรายการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องเสียเวลานานในการมาชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละครั้ง จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved