

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ราย สามารถแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ดังนี้

ด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 10

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าลำดับหนึ่งอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ลำดับสองอยู่ในช่วงอายุ 31-45 ปี และลำดับสามอยู่ในช่วงอายุ มากกว่า 45 ปี

ด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าลำดับหนึ่งมีสถานภาพโสด ลำดับสองมีสถานภาพสมรส ลำดับสามมีสถานภาพหย่า และลำดับสี่มีสถานภาพหม้าย

ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าลำดับหนึ่งมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลำดับสองมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และลำดับสามมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าลำดับหนึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ และพนักงานราชการ ลำดับสองประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลำดับสามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทและรับจ้าง ลำดับสี่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย และลำดับห้าเป็นนักเรียนและนักศึกษา

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม พบว่าลำดับหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท ลำดับสองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง น้อยกว่า 10,000 บาท ลำดับสามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท ลำดับสี่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 – 40,000 บาท ลำดับห้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,001 – 50,000 บาท และลำดับหกมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง มากกว่า 50,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	220	55.0
หญิง	180	45.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>2.อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	190	47.5
31 – 45 ปี	173	43.3
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	37	9.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>3.สถานภาพ</b>		
โสด	201	50.3
สมรส	175	43.8
หย่า	13	3.3
หม้าย	11	2.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

## ตาราง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	32.3
ปริญญาตรี	230	57.5
สูงกว่าปริญญาตรี	41	10.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>5.อาชีพ</b>		
ข้าราชการ / พนักงานราชการ	171	42.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	93	23.3
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	32	8.0
พนักงานบริษัท / รับจ้าง	84	21.0
นักเรียน / นักศึกษา	20	5.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า10,000 บาท	125	31.3
10,001 - 20,000 บาท	149	37.3
20,001 - 30,000 บาท	61	15.3
30,001 - 40,000 บาท	31	7.8
40,001 - 50,000 บาท	21	5.3
มากกว่า 50,000 บาท	13	3.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

## 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### 4.2.1 จำนวนบัตรเอทีเอ็มของผู้ใช้บริการ

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการมีจำนวนบัตรเอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ 1 บัตร ลำดับสอง คือ 2-3 บัตร และลำดับสาม คือ 4 บัตรขึ้นไป

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่าจำนวนบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ลำดับหนึ่ง คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 1 บัตร ลำดับสอง คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 2-3 บัตร และลำดับสาม คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 4 บัตรขึ้นไป ขณะที่จำนวนบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ลำดับหนึ่ง คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 2-3 บัตร ลำดับสอง คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 1 บัตร และลำดับสาม คือ จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำนวน 4 บัตรขึ้นไป ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง		4-6 ครั้ง		มากกว่า 6 ครั้ง		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนบัตรเอทีเอ็ม								
1 บัตร	116	56.31	78	54.17	22	44.00	216	54.00
2-3 บัตร	87	42.23	65	45.14	27	54.00	179	44.75
4 บัตรขึ้นไป	3	1.46	1	0.69	1	2.00	5	1.25
รวม	206	100.0	144	100.0	50	100.0	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.2.2 ระยะเวลาที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของผู้ใช้บริการ

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ให้บริการมีระยะเวลาการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ไม่เกิน 1 ปี ลำดับสอง คือ 1 – 3 ปี และลำดับสาม คือ 3 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่าระยะเวลาการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ให้บริการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่ระยะเวลาการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ให้บริการเฉลี่ย 1 – 3 ครั้ง ลำดับหนึ่ง คือ ระยะเวลาในการใช้ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี ยกเว้นกลุ่มผู้ให้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ที่มีระยะเวลาการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ไม่เกิน 1 ปี และ 1 – 3 ปี ในสัดส่วนเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละ ระยะเวลาที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง		4-6 ครั้ง		มากกว่า 6 ครั้ง		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้บริการ								
ไม่เกิน 1 ปี	90	43.69	67	46.53	23	46.00	180	45.00
1ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน3 ปี	92	44.66	61	42.36	23	46.00	176	44.00
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	24	11.65	16	11.11	4	8.00	44	11.00
<b>รวม</b>	<b>206</b>	<b>100.0</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.2.3 เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด ลำดับสอง คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร ลำดับสาม คือ สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย ลำดับสี่ คือ อัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ลำดับห้า คือ มีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร ลำดับหก คือ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกประเภทเหมือนที่เคาน์เตอร์ธนาคาร และลำดับเจ็ด คือ ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ลำดับหนึ่ง คือ ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน มีเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มลำดับสอง เช่นเดียวกัน คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน มีเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มลำดับสอง คือ สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง	รวม
	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ				
ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด	137 (15.66)	97 (16.81)	33 (15.87)	267 (16.08)
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร	129 (14.74)	72 (12.48)	29 (13.94)	230 (13.86)

## ตาราง (ต่อ)

ความถี่ของ การใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง	รวม
	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)
เหตุผลที่เลือกใช้บริการ				
อัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่า การใช้บริการที่ เคาน์เตอร์ธนาคาร	116 (13.26)	80 (13.86)	23 (11.06)	219 (13.19)
มีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของ ธนาคาร	107 (12.23)	63 (10.92)	18 (8.65)	188 (11.33)
ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	91 (10.40)	53 (9.19)	28 (13.46)	172 (10.36)
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุก ประเภทเหมือนที่เคาน์เตอร์ธนาคาร	102 (11.66)	61 (10.57)	24 (11.54)	187 (11.27)
สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ใกล้ที่ทำงาน/ที่พัก อาศัย	106 (12.11)	92 (15.94)	27 (12.98)	225 (13.55)
<b>รวม</b>	<b>875*</b> (100.00)	<b>577*</b> (100.00)	<b>208</b> (100.00)	<b>1,660*</b> (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \*ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4.2.4 บริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าบริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้  
บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ถอนเงิน ลำดับสอง คือ สอบถามยอดเงินคงเหลือ ลำดับสาม คือ  
โอนเงิน ลำดับสี่ คือ ชำระค่าสินค้าและบริการ และลำดับห้า คือ สมัครใช้บริการเคทีบีออนไลน์/  
พ็อกเก็ตแบงก์กิ้ง



เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน พบว่าบริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับสอง คือ โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการในสัดส่วนเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ บริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

บริการตู้เอทีเอ็ม	ความถี่ของ การใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง	รวม
		จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)
ถอนเงิน		172 (32.89)	114 (33.43)	40 (33.33)	326 (33.13)
โอนเงิน		111 (21.22)	65 (19.06)	26 (21.67)	202 (20.53)
สอบถามยอดเงินคงเหลือ		121 (23.14)	86 (25.22)	24 (20.00)	231 (23.48)
ชำระค่าสินค้าและบริการ		87 (16.63)	59 (17.30)	26 (21.67)	172 (17.48)
สมัครใช้เคทีบีออนไลน์ / พ็อกเก็ต แบงก์กิ้ง		32 (6.12)	17 (4.99)	4 (3.33)	53 (5.39)
รวม		523* (100.0)	341 (100.0)	120 (100.0)	984* (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \*ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1คำตอบ



#### 4.2.5 สถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าสถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ห้างสรรพสินค้า/ร้านค้า ลำดับสอง คือ สาขาของธนาคาร ลำดับสาม คือ ตลาดสด ลำดับสี่ คือ ที่ทำงาน ลำดับห้า คือ โรงเรียน/มหาวิทยาลัย และลำดับหก คือ โรงพยาบาล

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่า สถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มที่ตลาดสด และ สาขาของธนาคาร เป็นลำดับสอง ดังแสดงในตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและร้อยละ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง	รวม
	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)	จำนวน (ราย) (ร้อยละ)
สถานที่ที่ใช้บริการ				
ห้างสรรพสินค้า / ร้านค้า	156 (27.56)	101 (26.86)	36 (28.57)	293 (27.43)
ตลาดสด	118 (20.85)	70 (18.62)	28 (22.22)	216 (20.22)
สาขาของธนาคาร	135 (23.85)	96 (25.53)	28 (22.22)	259 (24.25)
โรงพยาบาล	38 (6.71)	23 (6.12)	10 (7.94)	71 (6.65)
โรงเรียน/มหาวิทยาลัย	58 (10.25)	32 (8.51)	8 (6.35)	98 (9.18)
ที่ทำงาน	61 (10.78)	54 (14.36)	16 (12.70)	131 (12.27)
<b>รวม</b>	<b>566*</b> (100.0)	<b>506*</b> (100.0)	<b>126</b> (100.0)	<b>1,068*</b> (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \*ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4.2.6 จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ไม่เกิน 3,000 บาท ลำดับสอง คือ 3,001 – 5,000 บาท ลำดับสาม คือ 10,001 บาทขึ้นไป และลำดับสี่ คือ 5,001 – 10,000 บาท

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่า จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านบริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านบริการตู้เอทีเอ็ม ลำดับสอง คือ 3,001 – 5,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของ การใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง		4-6 ครั้ง		มากกว่า 6 ครั้ง		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนเงิน ทำธุรกรรมเฉลี่ยต่อครั้ง								
ไม่เกิน 3,000 บาท	75	36.41	46	31.94	22	44.00	143	35.75
3,001– 5,000 บาท	62	30.10	45	31.25	11	22.00	118	29.50
5,001 – 10,000 บาท	11	5.34	11	7.64	6	12.00	28	7.00
10,001 บาท ขึ้นไป	58	28.16	42	29.17	11	22.00	111	27.75
<b>รวม</b>	<b>206</b>	<b>100.0</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการศึกษา

#### 4.2.7 จำนวนค่าธรรมเนียมเฉลี่ยต่อเดือนในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าค่าธรรมเนียมเฉลี่ยต่อเดือนในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม ลำดับหนึ่ง คือ ไม่เกิน 20 บาท ลำดับสอง คือ 21 – 30 บาท และลำดับสาม คือ มากกว่า 30 บาทขึ้นไป

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ดังแสดงในตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนค่าธรรมเนียมเฉลี่ยต่อเดือนในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ของ การใช้ตู้เอทีเอ็ม	1-3 ครั้ง		4-6 ครั้ง		มากกว่า 6 ครั้ง		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียม เฉลี่ยต่อเดือน								
ไม่เกิน 20 บาท	105	50.97	85	59.03	26	52.00	216	54.00
21 – 30 บาท	91	44.17	51	35.42	22	44.00	164	41.00
มากกว่า 30 บาทขึ้นไป	10	4.85	8	5.56	2	4.00	20	5.00
รวม	206	100.0	144	100.0	50	100.0	400	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทยตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านกายภาพ ได้ผลการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

#### 4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ลำดับสอง คือ การใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย และลำดับสาม คือ มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มให้ความสำคัญลำดับหนึ่งเหมือนกัน คือ รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ลำดับสอง คือ การใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน ที่ให้ความสำคัญลำดับสอง คือ มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ดังแสดงในตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	>6 ครั้ง	รวม
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.38	3.34	<b>3.38</b>
	ลำดับ	2	2	3	<b>3</b>
รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.55	3.54	<b>3.54</b>
	ลำดับ	1	1	1	<b>1</b>
การให้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย	ค่าเฉลี่ย	3.40	3.38	3.40	<b>3.39</b>
	ลำดับ	3	2	2	<b>2</b>
รวมเฉลี่ย		<b>3.45</b>	<b>3.44</b>	<b>3.43</b>	<b>3.44</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่งคือ ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ ลำดับสอง คือ ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน และลำดับสาม คือ อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน เป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญในแต่ละด้านเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านราคา (Price)	อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร	3.50	3.43	3.58	3.50
	ลำดับ	3	3	1	3
ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.49	3.58	3.55
	ลำดับ	2	2	1	2
ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ	ค่าเฉลี่ย	3.63	3.65	3.58	3.62
	ลำดับ	1	1	1	1
รวมเฉลี่ย		3.57	3.52	3.58	3.56

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป ลำดับสอง คือ มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ และลำดับสาม คือ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป และมีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ ลำดับสอง คือ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

		ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม			
		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.63	3.62	3.62
	ลำดับ	1	1	1	1
มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	3.51	3.63	3.58	3.57
	ลำดับ	2	1	2	2
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.45	3.41	3.40	3.42
	ลำดับ	3	2	3	3
รวมเฉลี่ย		3.52	3.56	3.53	3.54

ที่มา : จากการสำรวจ



#### 4.3.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ลำดับสอง คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ลำดับสาม คือ มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ/ใบปลิวหรือมีป้ายโฆษณาตีคประกาศ และลำดับสี่ คือ มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้าผู้โชคดี

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน และ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่งและลำดับสอง เหมือนกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

		ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม			
		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	ค่าเฉลี่ย	3.51	3.55	3.60	<b>3.55</b>
	ลำดับ	1	1	1	<b>1</b>
มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้าผู้โชคดี	ค่าเฉลี่ย	3.46	3.38	3.44	<b>3.43</b>
	ลำดับ	3	4	4	<b>4</b>
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น	ค่าเฉลี่ย	3.51	3.46	3.46	<b>3.48</b>
	ลำดับ	1	2	3	<b>2</b>
มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ มีป้ายโฆษณาตีคประกาศ	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.40	3.48	<b>3.45</b>
	ลำดับ	2	3	2	<b>3</b>
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.49</b>	<b>3.45</b>	<b>3.50</b>	<b>3.48</b>

ที่มา : จากการสำรวจ



#### 4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ ลำดับสอง คือ พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ มีความเต็มใจในการตอบคำถาม และ ลำดับสาม คือ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		ด้านบุคลากร (People)			
		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.51	3.64	3.58
	ลำดับ	2	3	1	1
พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.53	3.48	3.54
	ลำดับ	1	2	4	3
พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	3.54	3.51	3.60	3.55
	ลำดับ	3	3	2	2
พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.58	3.54	3.55
	ลำดับ	4	1	3	2
รวมเฉลี่ย		3.57	3.53	3.57	3.56

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ลำดับสอง คือ สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และลำดับสาม คือ มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของธนาคาร

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)					
ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.60	3.66	<b>3.61</b>
	ลำดับ	3	1	1	<b>1</b>
สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	3.62	3.58	3.60	<b>3.60</b>
	ลำดับ	1	2	3	<b>2</b>
มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.53	3.62	<b>3.58</b>
	ลำดับ	2	3	2	<b>3</b>
รวมเฉลี่ย		<b>3.59</b>	<b>3.57</b>	<b>3.63</b>	<b>3.60</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ ลำดับสอง คือ ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ ลำดับสาม คือ สามารถจอดรถได้สะดวก และลำดับสี่ คือ ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พักร ที่ทำงาน สถานศึกษา

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ ต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับหนึ่ง คือ สามารถจอดรถได้สะดวก ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
		ด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)			
ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พักร ที่ทำงาน สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย	3.52	3.44	3.50	3.49
	ลำดับ	4	3	3	4
สามารถจอดรถได้สะดวก	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.44	3.56	3.51
	ลำดับ	3	3	1	3
ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.50	3.50	3.52
	ลำดับ	2	2	3	2
มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.54	3.54	3.55
	ลำดับ	1	1	2	1
รวมเฉลี่ย		3.55	3.48	3.53	3.52

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3.8 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7

##### ด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตู้เอทีเอ็มนั้น ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละด้านนั้น พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับหนึ่ง คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ลำดับสอง คือ ด้านบุคลากร และด้านราคา ลำดับสาม คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ลำดับสี่ คือ ด้านกายภาพ โดยทั้งสี่ปัจจัยมีระดับความสำคัญมาก

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่าง โดย จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อเดือน เป็น 3 กลุ่ม พบว่าทุกกลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญลำดับหนึ่งเหมือนกัน คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 3 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับสองเหมือนกัน คือ ด้านราคา ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญลำดับสอง คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

		ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม			
		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ					
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	3.45	3.44	3.43	3.44
	ลำดับ	6	7	6	6
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.52	3.58	3.56
	ลำดับ	2	4	2	2
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	3.52	3.56	3.53	3.54
	ลำดับ	4	2	4	3
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก

ตาราง (ต่อ)

ความถี่ของการใช้ตู้เอทีเอ็ม		1-3 ครั้ง	4-6 ครั้ง	> 6 ครั้ง	รวม
		ส่วนประสมทางการตลาดบริการ			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.45	3.50	3.48
	ลำดับ	5	6	5	5
	ระดับความสำคัญ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.53	3.57	3.56
	ลำดับ	2	3	3	2
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.57	3.63	3.60
	ลำดับ	1	1	1	1
	ระดับความสำคัญ	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	3.55	3.48	3.53	3.52
	ลำดับ	3	5	4	4
	ระดับความสำคัญ	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ลำดับสอง คือ รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และลำดับสาม คือ การใช้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย ดังแสดงในตาราง 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	คะแนนรวม	ลำดับ
มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย	876	1
รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	843	2
การให้บริการตู้เอทีเอ็มมีความสะดวกสบาย	748	3

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ลำดับสอง คือ ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ และลำดับสาม คือ ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ดังแสดงในตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านราคา ของผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านราคา (Price)	คะแนนรวม	ลำดับ
อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร	815	1
ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ	798	2
ตู้เอทีเอ็มเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน	787	3

ที่มา : จากการสำรวจ



#### 4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ ลำดับสอง คือ มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป และลำดับสาม คือ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ดังแสดงในตาราง 4.19

**ตารางที่ 4.19** แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	คะแนนรวม	ลำดับ
มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ	833	1
มีตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป	795	2
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	772	3

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ลำดับสอง คือ การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ลำดับสาม คือ มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ / ใบปลิว หรือ มีป้ายโฆษณาติดประกาศ และ ลำดับสี่ คือ มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้าผู้โชคดี ดังแสดงในตาราง 4.20



ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด ของ  
ผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	คะแนนรวม	ลำดับ
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น	722	1
การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	707	2
มีการประชาสัมพันธ์เป็นครั้งคราว โดยการแจกแผ่นพับ / ใบปลิว หรือ มีป้ายโฆษณาติดประกาศ	525	3
มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของรางวัลให้ลูกค้า ผู้โชคดี	446	4

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าผู้บริภคการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามทีลูกค้าต้องการ ลำดับสอง คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม ลำดับสาม คือ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ และลำดับสี่ คือ พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ดังแสดงในตาราง 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านบุคลากร (People)	คะแนนรวม	ลำดับ
พนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ถูกคำต้องการ	717	1
พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม	694	2
พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ	539	3
พนักงานธนาคารดูแลลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	450	4

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ลำดับสอง คือ สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ลำดับสาม คือ มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของธนาคาร ดังแสดงในตาราง 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)	คะแนนรวม	ลำดับ
ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	815	1
สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	798	2
มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของธนาคาร	787	3

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกายภาพ

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พักร ที่ทำงาน สถานศึกษา สะดวกในการใช้บริการ ลำดับสอง คือ สามารถจอดรถได้สะดวก ลำดับสาม คือ มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอและลำดับสี่ คือ ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ ดังแสดงในตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกายภาพ ของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

ด้านกายภาพ (Physical Evidence Presentation)	คะแนนรวม	ลำดับ
ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พักร ที่ทำงาน สถานศึกษา สะดวกในการใช้บริการ	712	1
สามารถจอดรถได้สะดวก	676	2
มีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ	552	3
ตั้งอยู่ในที่ปลอดภัย ไม่อยู่ในมุมอับ	460	4

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.5 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ในส่วนของข้อเสนอแนะนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 มีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคารเพิ่มตู้เอทีเอ็มที่ห้างบิ๊กซี จังหวัดลำปาง เนื่องจากปัจจุบันมีตู้เอทีเอ็มเพียง 1 ตู้ ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า