

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลังได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน (Automatic Teller Machine) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ในบทที่ 4 นี้ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารเป็นระยะน้อยกว่าเวลา 5 ปี และ มากกว่า 5 ปี จำนวนกลุ่มละ 150 ตัวอย่าง พบว่า เป็นหญิง ร้อยละ 61.7 และชาย ร้อยละ 38.3 มีอายุ 25 – 29 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา อายุ 20 – 24 ปี ร้อยละ 29.0 อายุ 30 – 34 ปี ร้อยละ 20.7 และ อายุ 35 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.3 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 63.7 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 12.7 ระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา ร้อยละ 12.0 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.7 โดยมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมา นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 16.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ร้อยละ 14.7 และน้อยที่สุด พนักงานโรงงาน ร้อยละ 2.0 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.0 และ สถานภาพสมรส ร้อยละ 35.0 โดยไม่มีบุตร ร้อยละ 75.0 และมีบุตร ร้อยละ 25.0

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมา ต่ำกว่าหรือ 10,000 บาท ร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุด 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 3.7 ซึ่งส่วนใหญ่ทำงาน 5 วันทำการ (จันทร์ - ศุกร์) มากที่สุด มีจำนวน 182 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.7 รองลงมาได้แก่ ทุกวัน ร้อยละ 19.7, จำนวน 6 วัน (จันทร์ - เสาร์) ร้อยละ 10.7 และ

น้อยที่สุด จำนวน 6 วัน(เป็นกะ) ร้อยละ 4.3 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม มากที่สุด ร้อยละ 43.6 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 23.7 ใช้บริการบัตรเครดิต ร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุดสินเชื่อรถยนต์ ร้อยละ 1.2

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 5 ปี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส การมีบุตร รายได้ต่อเดือน และจำนวนวันที่ทำงาน ต่างก็มีสัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 5 ปี ใกล้เคียงกันในทุกกลุ่ม มีเพียงรูปแบบการใช้ผลิตภัณฑ์ ประเภทต่าง ๆ อันได้แก่ บัตร Speedy cash ที่ผู้ใช้บริการมากกว่า 5 ปีมีการใช้อยู่ที่ร้อยละ 20.7 ขณะที่ผู้ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีใช้อยู่เพียงร้อยละ 10.0 เช่นเดียวกับบริการเงินฝากออมทรัพย์ที่มีผู้ใช้บริการมากกว่า 5 ปีใช้บริการประเภทนี้สูงถึงร้อยละ 63.3 แต่มีเพียงร้อยละ 42.7 ของกลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ใช้บริการประเภทนี้ (แสดงในตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

| คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง | ระยะเวลาในการใช้บริการ | | รวม | |
|---------------------------|------------------------|--------------|-------------|-------------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | จำนวน(%) | |
| 1. เพศ | - หญิง | 91 (60.7) | 94 (62.7) | 185 (61.7) |
| | - ชาย | 59 (39.3) | 56 (37.3) | 115 (38.3) |
| รวม | | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 2. ช่วงอายุ | - อายุ 20 - 24 ปี | 42 (28.0) | 45 (30.0) | 87 (29.0) |
| | - อายุ 25 - 29 ปี | 61 (40.7) | 59 (39.3) | 120 (40.0) |
| | - อายุ 30 - 34 ปี | 28 (18.7) | 34 (22.7) | 62 (20.7) |
| | - อายุ 35 ปีขึ้นไป | 19 (12.7) | 12 (8.0) | 31 (10.3) |
| รวม | | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 3. ระดับการศึกษา | - มัธยมศึกษา | 19 (12.7) | 19 (12.7) | 38 (12.6) |
| | - อนุปริญญา/อาชีวศึกษา | 11 (7.3) | 25 (16.7) | 36 (12.0) |
| | - ปริญญาตรี | 97 (64.7) | 94 (62.7) | 191 (63.7) |
| | - สูงกว่าปริญญาตรี | 23 (15.3) | 12 (8.0) | 35 (11.7) |
| รวม | | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง | ระยะเวลาในการใช้บริการ | | รวม จำนวน(%) |
|------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | |
| 4. อาชีพ | | | |
| - นิสิต/นักศึกษา | 28 (18.7) | 22 (14.7) | 50 (16.6) |
| - พนักงานบริษัท | 85 (56.7) | 74 (49.3) | 159 (53.0) |
| - ประกอบกิจการส่วนตัว | 13 (8.7) | 17 (11.3) | 30 (10.0) |
| - พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ | 14 (9.3) | 30 (20.0) | 44 (14.7) |
| - พนักงานโรงงาน | 2 (1.3) | 4 (2.7) | 6 (2.0) |
| - รับจ้างทั่วไป | 8 (5.3) | 3 (2.0) | 11 (3.7) |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 5. สถานภาพ | | | |
| - โสด | 99 (66.0) | 96 (64.0) | 195 (65.0) |
| สมรส | 51 (34.0) | 54 (36.0) | 105 (35.0) |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 6. จำนวนบุตร | | | |
| - มี | 43 (28.7) | 32 (21.3) | 75 (25.0) |
| - ไม่มี | 107 (71.3) | 118 (78.7) | 225 (75.0) |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 7. รายได้ต่อเดือน | | | |
| - ต่ำกว่าหรือ 10,000 บาท | 44 (29.3) | 46 (30.7) | 90 (30.0) |
| - 10,001 - 20,000 บาท | 59 (39.3) | 52 (34.7) | 111 (37.0) |
| - 20,001 - 30,000 บาท | 26 (17.3) | 29 (19.3) | 55 (18.3) |
| - 30,001 - 40,000 บาท | 8 (5.3) | 10 (6.7) | 18 (6.0) |
| - 40,001-50,000 บาท | 4 (2.7) | 7 (4.7) | 11 (3.7) |
| - สูงกว่า 50,000 บาท | 9 (6.0) | 6 (4.0) | 15 (5.0) |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง | ระยะเวลาในการใช้บริการ | | รวม | |
|---------------------------|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| 8. จำนวนวันที่ทำงาน | - 5 วันทำการ (จันทร์ - ศุกร์) | 87 (58.0) | 95 (63.3) | 182 (60.7) |
| | - 6 วัน (จันทร์ - เสาร์) | 27 (18.0) | 5 (3.3) | 32 (10.7) |
| | - ทุกวัน | 26 (17.3) | 33 (22.0) | 59 (19.7) |
| | - 5 วัน (เป็นกะ) | 5 (3.3) | 9 (6.0) | 14 (4.7) |
| | - 6 วัน (เป็นกะ) | 5 (3.3) | 8 (5.3) | 13 (4.3) |
| | รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |
| 9. รูปแบบที่เคยใช้บริการ | - บัตรเอทีเอ็ม | 149 (99.3) | 144 (99.6) | 293 (97.7) |
| | - บัตรเครดิต | 35 (23.3) | 41 (27.3) | 76 (25.3) |
| (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | - บัตร Speedy cash | 15 (10.0) | 31 (20.7) | 46 (15.3) |
| | - สินเชื่อบ้าน | 5 (3.3) | 10 (6.7) | 15 (5.0) |
| | - สินเชื่อบุคคล | 2 (1.3) | 6 (4.0) | 8 (2.7) |
| | - สินเชื่อ SME | 14 (9.3) | 14 (9.3) | 28 (9.3) |
| | - เงินฝากออมทรัพย์ | 64 (42.7) | 95 (63.3) | 159 (53.0) |
| | - เงินฝากกระแสรายวัน | 11 (7.3) | 9 (6.0) | 20 (6.7) |
| | - เงินฝากประจำ | 7 (4.7) | 7 (4.7) | 14 (4.7) |
| | - อื่น ๆ เช่น กองทุนของธนาคาร | 6 (4.0) | 7 (4.7) | 13 (4.3) |
| | รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | 300 (100.0) |

ส่วนที่ 2

การใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ 2-4 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมา ได้แก่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 32.7 จำนวน 1 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 19.3 ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้า มากที่สุด ร้อยละ 66.6 รองลงมา หน้าสาขาธนาคาร ร้อยละ 13.7 และน้อยที่สุด สถานีขนส่งและร้านค้าสะดวกซื้อ และมีเหตุผลในการใช้บริการเนื่องจากความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมา มีปัญหากับธนาคาร ร้อยละ 24.5 ง่ายต่อการใช้งาน ร้อยละ 17.0

ใกล้ที่บ้าน/ที่ทำงาน ร้อยละ 11.4 น้อยที่สุด คือ ใช้บริการมาเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 0.4 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการถอนเงินสด มากที่สุด ร้อยละ 52.9 รองลงมา สอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ชำระเงินผ่านเลเซอร์โซน ร้อยละ 12.3 (ดังข้อมูลในตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| การใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ | | จำนวน (ร้อยละ) |
|---|--------------------------|----------------|
| 1. ความถี่ในการใช้บริการ | - ทุกวัน | 1 (0.3) |
| | - ครั้งต่อสัปดาห์ | 29 (9.7) |
| | - 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | 98 (32.7) |
| | - 2-4 ครั้งต่อเดือน | 114 (38.0) |
| | - 1 ครั้งต่อเดือน | 58 (19.3) |
| รวม | | 300 (100.0) |
| 2. สถานที่ใช้บริการ | - ห้างสรรพสินค้า | 200 (66.6) |
| | - หน้าสาขาธนาคาร | 41 (13.7) |
| | - อาคารสำนักงาน | 33 (11.0) |
| | - สถานีขนส่ง | 2 (0.7) |
| | - ร้านค้าสะดวกซื้อ | 2 (0.7) |
| | - มหาวิทยาลัย | 22 (7.3) |
| รวม | | 300 (100.0) |
| 3. เหตุผลในการใช้บริการ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ) | - ความสะดวก | 207 (30.1) |
| | - ใกล้ที่บ้าน/ที่ทำงาน | 78 (11.4) |
| | - ง่ายต่อการใช้งาน | 117 (17.0) |
| | - มีบัญชีกับธนาคาร | 168 (24.5) |
| | - ค่าธรรมเนียมถูก | 9 (1.3) |
| | - บริการมาเป็นเวลานาน | 3 (0.4) |
| | - เชื่อในระบบความปลอดภัย | 39 (5.7) |
| | - คนใกล้ชิดใช้บริการ | 38 (5.5) |
| | - อื่น ๆ | 28 (4.1) |
| | รวม | |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| การใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ | จำนวน (ร้อยละ) |
|---|----------------|
| 4. รูปแบบการให้บริการ จาก | |
| เครื่องให้บริการเงินด่วน | |
| (ตอบมากกว่า 1 ข้อ) | |
| - ถอนเงินสด | 296 (52.9) |
| - สอบถามยอดเงิน | 100 (17.9) |
| - ชำระเงินผ่านเลเซอร์โซน | 69 (12.3) |
| - ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ | 41 (7.3) |
| - โอนเงิน | 43 (7.7) |
| - เติมเงินมือถือ | 9(1.5) |
| - อื่น ๆ | 2(0.4) |
| รวม | 300 (100.0) |

ส่วนที่ 3

**การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน
ของธนาคารไทยพาณิชย์**

ผู้ใช้บริการเคยเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 92.7 และ ไม่เคยเห็น ร้อยละ 7.3 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เห็นจากหน้าจอก่อนใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 50.7 รองลงมาเห็นหน้าจอหลังใช้บริการ ร้อยละ 23.8 เห็นหลังไปบันทึกรายการ และ น้อยที่สุด เห็นข้างเครื่องให้บริการ โดยส่วนใหญ่เห็นข้อมูลการแนะนำบริการใหม่ ในด้านเลเซอร์โซน จ่ายบิลที่เครื่องให้บริการเงินด่วน มากที่สุด ร้อยละ 15.8 รองลงมา SCB Easy M Pay สามารถส่ง SMS เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ในด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคาร พบว่า เห็นข้อมูลประเภทค่าธรรมเนียมฟรีที่ Laser มากที่สุด ร้อยละ 11.8 รองลงมา ลดใช้ไปบันทึกรายการ ร้อยละ 7.2 ในด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร พบว่า มีการเห็นข้อมูลประเภทเงินฝากโบนัสการศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 8.6 รองลงมา Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน ร้อยละ 7.1 โดยผู้ใช้บริการมีความสนใจในการได้รับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 64.3 โดยความสนใจได้รับข้อมูลจากแหล่งไปปลิว/แผ่นพับของธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาได้แก่ สาขา/พนักงานธนาคาร ร้อยละ 30.6 และ น้อยที่สุดจากการติดต่อ Call Center ร้อยละ 1.6 (ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวน ร้อยละ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

| การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน | จำนวน (ร้อยละ) |
|--|----------------|
| 1. การเห็นข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน | |
| - เคย | 278 (92.7) |
| - ไม่เคย | 22 (7.3) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 2. ลักษณะการเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ) | |
| - หน้าจอก่อนใช้บริการ | 266 (50.7) |
| - หน้าจอหลังใช้บริการ | 125 (23.8) |
| - ข้างเครื่องให้บริการ | 41 (7.8) |
| - หลังใบบันทึกรายการ | 93 (17.7) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 3. ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาสัมพันธ์ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ) | |
| <u>ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร</u> | |
| - เงินฝากโบนัสการศึกษา | 115 (8.6) |
| - สินเชื่อหมุนเวียน Speedy Cash | 80 (6.0) |
| - PA Insurance คุ่มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล | 64 (4.8) |
| - Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน | 95 (7.1) |
| - SCB Life Plus ประกันสุขภาพ | 65 (4.8) |
| - บัตรเดบิตไทยพาณิชย์ | 66 (4.9) |
| - บัตรสุวรรณภูมิ Cash Card | 35 (2.6) |
| <u>ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร</u> | |
| - เทศกาลเงินฝาก ดอกเบี้ยสูง | 40 (3.0) |
| - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้รับของใช้ไฮเทค | 91 (6.8) |
| - ค่าธรรมเนียมฟรีที่ Laser | 158 (11.8) |
| - ลดใช้ใบบันทึกรายการ | 97 (7.2) |
| - โครงการส่งเสริมเยาวชนเพื่อสร้างสรรค์สังคม | 37 (2.8) |
| <u>การแนะนำบริการใหม่</u> | |
| - SCB Easy M Pay สามารถส่ง SMS เต็มเงินโทรศัพท์มือถือ | 186 (13.8) |
| - เลเซอร์ริชชิ่ง จ่ายบิลที่เครื่องให้บริการเงินด่วน | 212 (15.8) |
| รวม | 300 (100.0) |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| การเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน | จำนวน (ร้อยละ) |
|---|----------------|
| 4. ความสนใจได้รับข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่าน เครื่องให้บริการเงินด่วน | |
| - สนใจ | 193 (64.3) |
| - ไม่สนใจ | 107 (35.7) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 5. แหล่งข้อมูลที่มีความ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม | |
| - สาขา/พนักงานธนาคาร | 59 (30.6) |
| - โบปลิท/แผ่นพับ | 113 (58.5) |
| - ติดต่อ Call Center | 3 (1.6) |
| - สอบถามเพื่อน/คนใกล้ชิด | 10 (5.2) |
| - อื่น ๆ | 8 (4.1) |
| รวม | 193 (100.0) |

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ จุดที่ตั้งของเครื่องให้บริการเงินด่วน รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานของเครื่องให้บริการเงินด่วน, หน้าจอและข้อความของเครื่องให้บริการเงินด่วน และ ปุ่มและระบบสัมผัส (Touch screen) ของเครื่องให้บริการเงินด่วน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วน

ด้านความสนใจต่อวิธีการนำเสนอข้อมูลการให้บริการ ของธนาคาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสนใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปภาพและสีสันสะดุดตาของลงมาได้แก่ ข้อความกระชับ ง่ายต่อการจดจำ และภาพเคลื่อนไหว และ เสียงประกอบภาพ และมีความสนใจระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ Wobblers ติดหน้าจอเครื่องให้บริการเงินด่วน และ ตัวอักษรวิ่งขณะทำรายการ

ด้านความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลการให้บริการ ของธนาคาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบสามารถให้บริการส่วนตัวและเฉพาะผู้ให้บริการเองได้ รองลงมา สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการ และมีอุปสงค์ส่งเสริมการขายพิมพ์หลังใบบันทึกรายการและมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ระบบจัดการใช้งานเฉพาะตัวเอง, เครื่องสามารถ พิมพ์ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการต้องการได้, ระบบสามารถให้ผู้บริการระบุ

ช่วงเวลาสะดวก เพื่อติดต่อกลับในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม, มีเสียงต้อนรับจากเครื่องให้บริการเงินด่วน และสามารถขอสำเนา Statement จากเครื่องให้บริการเงินด่วน และน้อยที่สุด คือ มีเสียงโต้ตอบ สอบถามจากเครื่อง ให้บริการเงินด่วน

ด้านความคิดเห็นต่อความสนใจเลือกใช้หลังปรับปรุงการให้บริการของธนาคาร พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความสนใจเลือกใช้หลังปรับปรุงการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตอบคำถามตามความต้องการผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน รองลงมาได้แก่ พิมพ์ข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน เมื่อผู้ใช้บริการต้องการ, พิมพ์ Statement จากเครื่องให้บริการเงินด่วนและ น้อยที่สุด คือ ชื้อตั๋วหนังผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน (ดังข้อมูลในตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ความสนใจและการเลือกใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

| รายการความคิดเห็น (N = 300) | \bar{X} | SD. |
|--|-----------|------|
| 1. ความพึงพอใจเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคาร | | |
| - จุดที่ตั้งของเครื่องให้บริการเงินด่วน | 4.21 | 0.64 |
| - ขั้นตอนการใช้งานของเครื่องให้บริการเงินด่วน | 3.71 | 0.73 |
| - หน้าจอและข้อความของเครื่องให้บริการเงินด่วน | 3.70 | 0.84 |
| - ปุ่มและระบบสัมผัส (Touch screen) ของเครื่องให้บริการเงินด่วน | 3.48 | 0.70 |
| - ความรวดเร็วในการให้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วน | 3.32 | 0.63 |
| $\Sigma \bar{X}$, SD. | 3.69 | 0.63 |
| 2. ความสนใจต่อวิธีการนำเสนอข้อมูลการให้บริการ | | |
| - ตัวอักษรวิ่งขณะทำรายการ | 2.75 | 0.93 |
| - Wobblers ติดหน้าจอเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.80 | 1.07 |
| - ภาพเคลื่อนไหว และ เสียงประกอบภาพ | 3.55 | 0.50 |
| - รูปภาพและสีสันสะดุดตา | 4.05 | 0.70 |
| - ข้อความกระชับ ง่ายต่อการจดจำ | 4.02 | 0.64 |
| $\Sigma \bar{X}$, SD. | 3.62 | 0.69 |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| รายการความคิดเห็น (N = 300) | \bar{x} | SD. |
|---|-----------|------|
| 3. ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลการให้บริการ | | |
| - มีเสียงต้อนรับจากเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.99 | 0.87 |
| - มีเสียงโต้ตอบ สอบถามจากเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.79 | 0.87 |
| - เครื่องสามารถ พิมพ์ข้อมูลข่าวสารที่ท่านต้องการได้ | 3.18 | 0.82 |
| - ระบบสามารถให้บริการส่วนตัวและเฉพาะตัวท่านเองได้ | 3.97 | 0.76 |
| - ระบบจัดการใช้งานเฉพาะตัวเอง | 3.37 | 1.18 |
| - มีคู่มือส่งเสริมการขายพิมพ์หลังใบบันทึกรายการ | 3.55 | 1.10 |
| - สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการ | 3.84 | 0.85 |
| - สามารถขอสำเนา Statement จากเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.99 | 1.59 |
| - ระบบสามารถให้ท่านระบุช่วงเวลาสะดวก เพื่อติดต่อกลับในกรณีที่ท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม | 3.16 | 0.68 |
| $\Sigma \bar{x}$, SD. | 3.31 | 0.97 |
| 4. ความคิดเห็นต่อความสนใจเลือกใช้หลังปรับปรุงการให้บริการ | | |
| - พิมพ์ข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนเมื่อท่านต้องการ | 2.72 | 1.19 |
| - ชื่อตัวหนังสือผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.55 | 1.03 |
| - ตอบคำถามตามความต้องการผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน | 3.09 | 1.19 |
| - พิมพ์ Statement จากเครื่องให้บริการเงินด่วน | 2.71 | 1.53 |
| $\Sigma \bar{x}$, SD. | 2.77 | 1.24 |

ผู้ใช้บริการมีความยินดีในการรับข้อมูล ร้อยละ 61.7 และไม่ยินดี ร้อยละ 38.3 และมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการในด้านคนใช้บริการมาก มากที่สุด ร้อยละ 35.7 รองลงมา ใบบันทึกรายการหมด ร้อยละ 28.6 เครื่องไม่สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 25.7 และ พนักงานปรับปรุงเครื่องให้บริการเงินด่วน ร้อยละ 10.0 และมีความคิดเห็นในการนำเสนอ ร้อยละ 11.7 โดยมีความคิดเห็นว่าการนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ๆ ร้อยละ 31.4 รองลงมา ควรมีนโยบายความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรมทางการเงิน ร้อยละ 25.7, ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการใช้บริการจากเครื่องให้บริการเงินด่วน ร้อยละ 17.1 ควรเพิ่มจำนวนพื้นที่ในการตั้งเครื่องให้บริการเงินด่วนให้มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 11.4 ควรมีในการใช้งานควรเป็นเครื่องหมายที่

ง่ายต่อความเข้าใจ ร้อยละ 8.6 และ เครื่องให้บริการเงินด่วนควรมีจุดเด่นที่น่าจูงใจให้ใช้บริการ ร้อยละ 5.7

จากการศึกษาความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

จำแนกตามความยินดีในการรับข้อมูลการใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความยินดีในการรับข้อมูล จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และไม่ยินดี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

จำแนกความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาการ ให้บริการในด้านคนให้บริการมาก มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาได้แก่ ใบบันทึกรายการหมด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, เครื่องไม่สามารถให้บริการได้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ พนักงานปรับปรุงเครื่องให้บริการเงินด่วน จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.0

จำแนกตามการนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีการ นำเสนอความคิดเห็น จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 และมีความคิดเห็นในการนำเสนอ จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.7 โดยมีความคิดเห็นว่าจะมีการนำเสนอรูปแบบการบริการ ใหม่ ๆ มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาได้แก่ ควรมีนโยบายความเป็น ส่วนตัวในการทำธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, ควรให้ความสำคัญกับ ความปลอดภัยจากการใช้บริการจากเครื่องให้บริการเงินด่วน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ควรเพิ่มจำนวนพื้นที่ในการตั้งเครื่องให้บริการเงินด่วนให้มากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ควรมีในการใช้งานควรเป็นเครื่องหมายที่ง่ายต่อความเข้าใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และ เครื่องให้บริการเงินด่วนควรมีจุดเด่นที่น่าจูงใจให้ใช้บริการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 (ดังข้อมูลในตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการเครื่องให้บริการ
เงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| ความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ | จำนวน (ร้อยละ) |
|--|----------------|
| 1. ความยินดีในการรับจากข้อมูลจากธนาคาร | |
| - ยินดี | 185 (61.7) |
| - ไม่ยินดี | 115 (38.3) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 2. ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการ | |
| - ไปวันที่รายการหมด | 86 (28.6) |
| - เครื่องไม่สามารถให้บริการได้ | 77 (25.7) |
| - พนักงานปรับปรุงเครื่องให้บริการเงินด่วน | 30 (10.0) |
| - คนใช้บริการมาก | 107 (35.7) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 3. การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | |
| - ไม่มีความคิดเห็น | 265 (88.3) |
| - มีความคิดเห็น | 35 (11.7) |
| รวม | 300 (100.0) |
| 4. ความคิดเห็นที่นำเสนอ | |
| - ควรมีการนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ ๆ | 11 (31.4) |
| - ควรมีความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรมการเงิน | 9 (25.7) |
| - ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการใช้บริการจากเครื่องให้บริการเงินด่วน | 6 (17.1) |
| - เครื่องให้บริการเงินด่วนควรมีในการใช้งานที่เข้าใจง่าย | 3 (8.7) |
| - เครื่องให้บริการเงินด่วนควรมีจุดเด่นที่น่าจูงใจให้ใช้บริการ | 2 (5.7) |
| - ควรเพิ่มจำนวนพื้นที่ในการตั้งเครื่องให้บริการเงินด่วน | 4 (11.4) |
| รวม | 35 (100.0) |

ส่วนที่ 4

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.1 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับความถี่ในการใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ดังในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับความถี่ในการใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| ความถี่ในการใช้บริการผ่านเครื่อง ธนาคารไทยพาณิชย์ | ระยะเวลาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| 1 ครั้งต่อเดือน | 45 (30.0) | 13 (8.7) | 26.013 | 0.000*** |
| 2-4 ครั้งต่อเดือน | 52 (34.7) | 62 (41.3) | | |
| 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | 45 (30.0) | 53 (35.3) | | |
| 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 8 (5.3) | 21 (14.0) | | |
| ทุกวัน | 0 (0.0) | 1 (0.7) | | |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | | |

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยจะพบว่า

ผู้ที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มากกว่า 5 ปี จะมีสัดส่วนของการใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วน ทุกวัน 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 2-4 ครั้งต่อเดือน สูงกว่าผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี ขณะที่ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี จะใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วน 1 ครั้งต่อเดือนในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี

สมมติฐานที่ 1.2 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับสถานที่ใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับสถานที่ใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| สถานที่ใช้บริการเครื่องATMธนาคาร ไทยพาณิชย์ | ระยะเวลาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|-------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| ห้างสรรพสินค้า | 108 (72.0) | 92 (61.3) | 10.322 | 0.067 |
| หน้าสาขาธนาคาร | 15 (10.0) | 26 (17.3) | | |
| อาคารสำนักงาน | 12 (8.0) | 21 (14.0) | | |
| สถานีขนส่ง | 1 (0.7) | 1 (0.7) | | |
| ร้านค้าสะดวกซื้อ | 0 (0.0) | 2 (1.3) | | |
| มหาวิทยาลัย | 14 (9.3) | 8 (5.3) | | |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | | |

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานกล่าวคือ ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.3 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับ เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ กับเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์โดยใช้สถิติ ทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับเหตุผลที่ ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้เครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ | ระยะเวลาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|---|--|--------------|----------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| - สะดวก | 120 (80.0) | 88 (58.7) | 16.054 | 0.000*** |
| - ใกล้ที่บ้านที่ทำงาน | 31 (20.7) | 48 (32.0) | 4.966 | 0.026* |
| - ง่ายต่อการใช้งาน | 59 (39.3) | 60 (40.0) | 0.014 | 0.906 |
| - มีบัญชีกับธนาคาร | 61 (40.7) | 110 (73.3) | 32.653 | 0.000*** |
| - ค่าธรรมเนียมถูก | 3 (2.0) | 6 (4.0) | 1.031 | 0.31 |
| - ใช้บริการมาเป็นเวลานาน | 0 | 3 (2.0) | 3.030 | 0.082 |
| - เชื่อมในระบบความปลอดภัย | 13 (8.7) | 27 (18.0) | 5.654 | 0.017* |
| - เครื่องอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ | 0 | 0 | - | - |
| - คนใกล้ชิดให้บริการ | 12 (8.0) | 27 (18.0) | 6.631 | 0.010** |
| - เครื่องให้บริการสวยงาม | 0 | 0 | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความสะดวก และ การมีบัญชีกับธนาคารมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี เลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 80.0 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 58.7 สำหรับเหตุผลด้านการมีบัญชีกับธนาคาร พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า (มากกว่า 5 ปี) จะมีสัดส่วนของการเลือกใช้บริการเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากการมีบัญชีกับธนาคารที่ ร้อยละ 73.3 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 40.7

ด้านคนใกล้ชิดใช้บริการมีความสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า 5 ปีจะมีสัดส่วนจะเลือกใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจาก มีคนใกล้ชิดใช้บริการที่ร้อยละ 18.0 มากกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 8.0

ด้านใกล้ที่ทำงาน และ การเชื่อในระบบความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า 5 ปีจะมีสัดส่วนจะเลือกใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์เนื่องจาก ใกล้ที่ทำงานที่ทำงาน ที่ร้อยละ 32.0 มากกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 20.7 สำหรับเหตุผลด้านการเชื่อในระบบความปลอดภัย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า (มากกว่า 5 ปี) จะมีสัดส่วนของการเลือกใช้บริการให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ เนื่องจากความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยที่ ร้อยละ 18.0 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 8.7

สำหรับเหตุผลด้านอื่น ๆ นั้นพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลด้านความง่ายต่อการใช้ ด้านค่าธรรมเนียมถูก ด้านการใช้บริการมาเป็นเวลานาน ด้านเครื่องอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ และด้านเครื่องให้บริการมีความสวยงาม

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่ใช้จากเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับประเภทของบริการที่ใช้จากเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับประเภทของบริการที่ใช้จากเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| บริการที่ใช้จากเครื่อง ATM ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ | ระยะเวลาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| - ถอนเงินสด | 149 (99.3) | 150 (100.0) | 1.003 | 0.317 |
| - สอบถามยอดเงิน | 34 (22.7) | 68 (45.3) | 17.172 | 0.000*** |
| - ชำระเงินผ่านเลเซอร์โซน | 20 (13.3) | 49 (32.7) | 15.829 | 0.000*** |
| - ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ | 16 (10.7) | 25 (16.7) | 2.288 | 0.130 |
| - โอนเงิน | 13 (8.7) | 31 (20.7) | 8.629 | 0.003** |
| - เติมเงินมือถือ | 3 (2.0) | 6 (4.0) | 1.031 | 0.310 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการที่ใช้จากเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ต่าง ๆ ดังนี้

- การสอบถามยอดเงิน และ การชำระเงินผ่านเลเซอร์โซนมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยผู้ใช้บริการมากกว่า 5 ปี ใช้บริการการสอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.3 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 22.7 เช่นเดียวกับการใช้บริการด้านการชำระเงินผ่านเลเซอร์โซน พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า (มากกว่า 5 ปี) จะมีสัดส่วนของการเลือกใช้บริการในด้านนี้ ร้อยละ 32.7 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 13.3

สำหรับบริการประเภทอื่น ๆ นั้นพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการถอนเงินสด ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ และบริการเติมเงินมือถือ

สมมติฐานที่ 2 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 2.1 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับการเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับการเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับการเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| การเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่อง ATM | ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|-------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| ไม่เคยเห็น | 14 (9.3) | 8 (5.3) | 1.766 | 0.184 |
| เคยเห็น | 136 (90.7) | 142 (94.7) | | |
| รวม | 150 (100.0) | 150 (100.0) | | |

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานกล่าวคือ ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับการเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 2.2 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับตำแหน่งที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับตำแหน่งที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| ตำแหน่งที่พบเห็นข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ | ระยะเวลาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| - หน้าจอก่อนใช้บริการ | 144 (96.0) | 125 (83.3) | 12.987 | 0.000*** |
| - หน้าจอหลังใช้บริการ | 45 (30.0) | 82 (54.7) | 18.693 | 0.000*** |
| -ข้างเครื่องให้บริการ | 18 (12.0) | 24 (16.0) | 0.997 | 0.318 |
| -หลังใบบันทึกรายการ | 36 (24.0) | 59 (39.3) | 8.149 | 0.004** |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ต่าง ๆ ดังนี้

ตำแหน่งหน้าจอก่อนใช้บริการ และ หน้าจอหลังใช้บริการ มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี จะพบข้อมูลในตำแหน่งหน้าจอก่อนใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 สูงกว่า ผู้ที่ให้บริการมากกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 83.3 สำหรับข้อมูลในตำแหน่งหน้าจอหลังใช้บริการ พบว่า ผู้ที่ให้บริการมานานกว่า (มากกว่า 5 ปี) จะพบเห็นข่าวสารประชาสัมพันธ์จากตำแหน่งนี้ ร้อยละ 54.7 สูงกว่า ผู้ที่ให้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 30.0

ตำแหน่งหลังใบบันทึกรายการ มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้ให้บริการมากกว่า 5 ปีจะพบเห็นข้อมูลในตำแหน่งนี้ร้อยละ 39.3 สูงกว่าผู้ให้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 24.0

สำหรับตำแหน่งข้างเครื่องให้บริการนั้น พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับการพบเห็นข้อมูลข่าวสารในตำแหน่งข้างเครื่องให้บริการ

สมมติฐานที่ 2.3 ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็นผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็นผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

โดยใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ ดังในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็นผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| ประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็น | ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ | | χ^2 | Sig. |
|--|--|--------------|----------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | มากกว่า 5 ปี | | |
| - เงินฝากโบนัสการศึกษา | 58 (38.7) | 58 (38.7) | 0.000 | 1.000 |
| - สินเชื่อหมุนเวียน Speedy Cash | 34 (22.7) | 48 (32.0) | 3.289 | 0.070 |
| - PA Insurance คุ่มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล | 40 (26.7) | 25 (16.7) | 4.419 | 0.036* |
| - Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน | 63 (42.0) | 33 (22.0) | 13.787 | 0.000*** |
| - SCB Life Plus ประกันสุขภาพ | 39 (26.0) | 27 (18.0) | 2.797 | 0.094 |
| - บัตรเดบิตไทยพาณิชย์ | 30 (20.0) | 37 (24.7) | 0.942 | 0.332 |
| - บัตรสุวรรณภูมิ Cash Card | 18 (12.0) | 18 (12.0) | 0.000 | 1.000 |
| - เทศกาลเงินฝากดอกเบี่ยสูง | 18 (12.0) | 23 (15.3) | 0.706 | 0.401 |
| - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้รับของใช้ไฮเทค | 61 (40.7) | 31 (20.7) | 14.110 | 0.000*** |
| - ค่าธรรมเนียมฟรีที่ Laser ATM | 75 (50.0) | 86 (57.3) | 1.622 | 0.203 |
| - ลดค่าใช้จ่ายที่รายการ | 36 (24.0) | 62 (41.3) | 10.244 | 0.001** |
| - โครงการส่งเสริมเยาวชนเพื่อการสร้างสรรค์สังคม | 18 (12.0) | 20 (13.3) | 0.121 | 0.728 |
| - SCB Easy M Pay สามารถส่งSMS เต็มเงิน | | | | |
| โทรศัพท์มือถือ | 85 (56.7) | 104 (69.3) | 5.162 | 0.023* |
| - เลขอร์โซน จ่ายบิลที่ ATM | 101 (67.3) | 114 (76.0) | 2.774 | 0.096 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์กับประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็นผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลข่าวสาร Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน และ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้รับของใช้ไฮเทคมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี จะพบเห็นข้อมูล Home Plus ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 42.0 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 22.0 เช่นเดียวกับข้อมูล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้รับของใช้ไฮเทค พบว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี) จะมีพบเห็นข้อมูลข่าวสารด้านนี้ที่ ร้อยละ 40.7 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 20.7

ข้อมูลข่าวสารการลดใช้ใบบันทึกรายการ มีความสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีจะพบเห็นข้อมูลด้านนี้ที่ร้อยละ 41.3 มากกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 24.0

ข้อมูลข่าวสาร PA Insurance คุ่มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล และ SCB Easy M Pay สามารถส่งSMS เต็มเงินโทรศัพท์มือถือมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีจะมีสัดส่วนในการพบเห็นข้อมูลข่าวสาร PA Insurance คุ่มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่ร้อยละ 26.7 มากกว่า ผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี ที่ร้อยละ 16.7 ขณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับ SCB Easy M Pay สามารถส่งSMS เต็มเงินโทรศัพท์มือถือ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมานานกว่า (มากกว่า 5 ปี) จะมีสัดส่วนการพบเห็นข้อมูลด้านนี้ ร้อยละ 69.3 สูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปีที่ร้อยละ 56.7

สำหรับข้อมูลอื่น ๆ นั้นพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข่าวสารข้อมูลที่พบเห็นผ่านเครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภท เงินฝากโบนั้สการศึกษา สินเชื่อหมุนเวียน Speedy Cash, SCB Life Plus ประกันสุขภาพ บัตรเดบิตไทยพาณิชย์ บัตรสุวรรณภูมิ Cash Card เทศกาลเงินฝากดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมฟรีที่ Laser ATM โครงการส่งเสริมเยาวชนเพื่อการสร้างสรรค์สังคม และเลเซอร์ไอชนจ่ายบิลที่ ATM

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหลังจากใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับความพึงพอใจหลังใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างสองกลุ่มประชากร (t-test) ดังในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13

แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์กับความพึงพอใจหลังใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์

| ความพึงพอใจหลังจากใช้บริการเครื่อง ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ | ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ | | | | t | Sig. |
|--|--|------|--------------|------|--------|----------|
| | น้อยกว่า 5 ปี | | มากกว่า 5 ปี | | | |
| | \bar{x} | SD. | \bar{x} | SD. | | |
| จุดที่ตั้งเครื่อง ATM | 4.22 | 0.57 | 4.20 | 0.71 | 0.269 | 0.788 |
| ขั้นตอนการใช้งานของเครื่อง ATM | 3.63 | 0.69 | 3.79 | 0.76 | -1.824 | 0.069 |
| หน้าจอและข้อความของเครื่อง ATM | 3.57 | 0.83 | 3.83 | 0.84 | -2.693 | 0.007** |
| ปุ่มและระบบสัมผัส (Touch screen) ของเครื่อง ATM | 3.32 | 0.76 | 3.64 | 0.59 | -4.055 | 0.000*** |
| ความเร็วในการให้บริการเครื่อง ATM | 3.27 | 0.69 | 3.37 | 0.55 | -1.478 | 0.140 |
| ภาพรวมหลังจากใช้เครื่อง ATM | 3.60 | 0.67 | 3.78 | 0.58 | -2.501 | 0.013* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี T-test พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหลังจากใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในรายข้อจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหลังจากใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านปุ่มและระบบสัมผัส (Touch screen) ของเครื่องให้บริการเงินด่วนแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ ผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหลังจากใช้เครื่องให้บริการเงินด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านหน้าจอและข้อความของเครื่องให้บริการเงินด่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01