

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านปัญหา สาเหตุและ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ ATM โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สาขาหาดใหญ่ในธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ธนาคารกสิกรไทย สาขาหาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 ราย ดังนั้นจึงทำการศึกษาจากจำนวน 151 ราย

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ให้บริการเงินด่วนด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ให้บริการเงินด่วนด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

N=151 คน		
หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	88	58.3
หญิง	63	41.7
<b>2. สถานภาพ</b>		
โสด	63	41.8
สมรส	79	52.3
หย่าร้าง	7	4.6
หม้าย	2	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N=151 คน

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. อาชีพปัจจุบัน</b>		
เกษตรกร	10	6.6
ค้าขาย	31	20.6
เอกชนหรือบริษัทห้างร้าน	79	52.3
ข้าราชการ	20	13.2
อื่นๆ	11	7.3
<b>4. อายุ (ปี)</b>		
<20	32	21.2
21-40	62	41.1
41-60	57	37.7
อายุเฉลี่ย	33.64	
อายุสูงสุด	60	
อายุต่ำสุด	14	
<b>5. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	41.7
ปริญญาตรี	84	55.7
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.6
<b>6. รายได้ (บาท/เดือน)</b>		
4,000-9,000	42	27.8
9,001-20,000	63	41.7
>20,000	46	30.5
รายได้เฉลี่ย	13,977.7	
รายได้สูงสุด	50,000	
รายได้ต่ำสุด	2,000	
<b>7. รายจ่าย (บาท/เดือน)</b>		
< 4,000	13	8.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N=151 คน

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
4,000-9,000	42	27.8
9,001-20,000	66	43.7
>20,000	30	19.9
รายจ่ายเฉลี่ย	9,563.63	
รายจ่ายสูงสุด	40,000	
รายจ่ายต่ำสุด	1,000	

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ของผู้ใช้บริการ ATM ดังนี้

#### 4.1.1 เพศ

พบว่าผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเพศหญิงมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

#### 4.1.2 สถานภาพ

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้ว โดยมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้างและเป็นหม้าย มีจำนวน 7 และ 2 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ 1.3 ตามลำดับ

#### 4.1.3 อาชีพปัจจุบัน

พบว่าผู้ใช้บริการเงินด่วน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนหรือบริษัทห้างร้าน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ ค้าขายและข้าราชการ จำนวน 31 และ 20 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 20.6 และ 7.3 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 7.3 โดยมีจำนวน 11 คน

#### 4.1.4 อายุ

พบว่าผู้ใช้บริการ ATM มีอายุเฉลี่ย 33.64 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี โดยมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ส่วนผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะใช้บริการค่อนข้างน้อย

#### 4.1.5 ระดับการศึกษา

กลุ่มผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมา การศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 84 และ 63 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 55.7 และ 41.7 คน ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการที่การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีร้อยละ 2.60 โดยมีจำนวน 4 คน

#### 4.1.6 รายได้

รายได้ของผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 41.7 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 20,000 และ 2,000-9,000 บาท/เดือน มีจำนวนใกล้เคียงกัน นั่นคือ 46 และ 42 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 27.8 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 13,977.7 บาท/เดือน

#### 4.1.7 รายจ่าย

รายจ่ายของผู้ใช้บริการ ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมามีรายจ่ายอยู่ในช่วง 4,000-9,000 และมากกว่า 20,000 บาท/เดือน โดยมีจำนวน 42 และ 30 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ 19.9 ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีรายจ่ายต่ำกว่า 4,000 บาท/เดือน มีจำนวน 13 และ 8.6 และมีรายจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 9,563.3 บาท/เดือน

## 4.2 สภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ตารางที่ 4.2 แสดงการให้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

N=151 คน

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยผ่านการอบรมเรื่องการให้บริการเครื่อง ATM		
เคย	12	7.9
ไม่เคย	139	92.1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

N=151 คน

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
2. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการด้วย เครื่อง ATM (ครั้ง/เดือน)		
< 2	42	27.8
2-4	68	45.1
5-6	23	15.2
> 6	18	11.9
จำนวนครั้งเฉลี่ย	2.91	
จำนวนครั้งสูงสุด	3.0	
จำนวนครั้งต่ำสุด	1.0	
3. ประเภทของบริการที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ถอนเงิน	140	92.7
ฝากเงิน	65	43.0
โอนเงิน	71	47.0
สอบถามยอดหนี้ค้าง	46	30.5
ชำระค่าบริการอื่น ๆ	30	19.9
4. สถานที่ใช้ ATM (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ห้างสรรพสินค้า	106	70.2
สถานที่ราชการ	45	29.8
ที่สาธารณะ	38	25.2
ธนาคาร	62	41.1
ร้านค้าสะดวกซื้อ	107	70.9
อื่น ๆ (สหกรณ์, โรงพยาบาล และโรงงาน)	52	34.4

**จากตารางที่ 4.2** แสดงการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ในปัจจุบัน ดังนี้

**4.2.1 การเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการใช้บริการเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)**

การใช้บริการ ATM ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมเรื่องการใช้บริการ ATM จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 ส่วนผู้บริการที่เคยผ่านการอบรมเรื่องการใช้บริการ ATM มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 คน

**4.2.2 จำนวนครั้งในการใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)**

ผู้บริการใช้บริการด้วย ATM เฉลี่ย 2.91 ครั้งต่อเดือน 2-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ 5-6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ส่วน ผู้ที่ให้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

**4.2.3 ประเภทการใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)**

การใช้บริการด้วย ATM ส่วนใหญ่ผู้บริการใช้บริการประเภทถอนเงิน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา ใช้บริการประเภทโอนเงิน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 สำหรับบริการประเภทฝากเงินมีจำนวนผู้บริการ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และบริการประเภทสอบถามยอดหนี้ค้างมีจำนวนผู้บริการ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ส่วนบริการประเภทชำระค่าบริการอื่น ๆ มีผู้บริการน้อยที่สุด โดยมีจำนวนผู้บริการ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9

**4.2.4 สถานที่การใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)**

ส่วนใหญ่ผู้บริการด้วย ATM ใช้บริการในร้านค้าสะดวกซื้อและในห้างสรรพสินค้า จำนวน 107 และ 106 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 70.9 และ 70.2 ตามลำดับ รองลงมา ใช้บริการในธนาคาร สถานที่อื่น ๆ (สหกรณ์โรงพยาบาล และ โรงงาน) และสถานที่ราชการ โดยมีจำนวน 62 , 52 และ 45 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 41.1, 34.4 และ 29.8 ตามลำดับ ส่วนที่สาธารณะมีผู้บริการน้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

#### 4.3 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วน อัตโนมัติ (ATM)

ตารางที่ 4.3 แสดงความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงิน  
ด่วนอัตโนมัติ (ATM)

N=151

หัวข้อ	มีความรู้ (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. วิธีการใช้บัตรอย่างถูกต้องวิธี	122 (80.79)	29 (19.21)	0.89	มีความรู้
2. วิธีการรักษาบัตร ATM	85 (56.29)	66 (43.71)	0.61	มีความรู้
3. ขั้นตอนการใช้บัตร ATM ได้แก่				
3.1 หลักการ โอนเงิน	101 (66.89)	50 (33.11)	0.81	มีความรู้
3.2 หลักการ ชำระเงิน	99 (65.56)	52 (34.44)	0.67	มีความรู้
3.3 การชำระค่าบริการ	80 (52.98)	71 (47.02)	0.55	มีความรู้
3.4 การถอน	149 (98.68)	2 (1.32)	0.99	มีความรู้
3.5 การชำระหนี้สิน	125 (82.78)	26 (17.22)	0.90	มีความรู้
4. รู้เทคโนโลยีใหม่ของ ATM	74 (49.00)	77 (51.00)	0.52	มีความรู้
		เฉลี่ย	0.74	มีความรู้

จากตารางที่ 4.3 แสดงการวัดความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ATM พบว่า มีความรู้  
การใช้บริการ ATM ในปัจจุบันโดยมีความรู้ในเรื่องการถอนเงินด้วย ATM มากที่สุด ( $\bar{X}$  =0.99)  
ในขณะที่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ของ ATM น้อยที่สุด ( $\bar{X}$  =0.52)

ซึ่งภาพรวมความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ(ATM) พบว่ามีค่าเฉลี่ย 0.74 เกณฑ์มีความรู้

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

##### 4.3.1 ด้านความถูกต้องแม่นยำ

ตารางที่ 4.4 ลักษณะด้านความถูกต้องแม่นยำ

ลักษณะด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
1. ความสะดวก/ไม่ซับซ้อน	28.4	48.1	18.5	4.9	-	4.00	มาก
2. ความถูกต้องของระบบ ATM	37.0	44.4	14.8	3.7	-	4.14	มาก
3. การบริการถาม-ตอบข้อสงสัย	24.7	24.7	34.6	11.1	4.9	3.53	มาก
4. การให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมกับ ATM	22.2	48.1	22.2	6.2	1.2	3.84	มาก
5. สามารถตรวจสอบได้	24.7	44.4	25.9	4.9	-	3.27	ปานกลาง



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลักษณะด้าน ความถูกต้อง แม่นยำ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยมาก (ร้อยละ)		
6. บริการด้าน ความรวดเร็ว ในการใช้ บริการ	42.0	39.5	17.3	1.2	-	4.22	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>						<b>3.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการ ATM ต่อการใช้บริการทางการเงินในด้านความถูกต้องแม่นยำ สามารถจัดระดับความพึงพอใจเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ระดับความพึงพอใจมาก และ 2) ระดับความพึงพอใจปานกลางโดยลักษณะด้านความถูกต้องแม่นยำที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวก/ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.00$ ) ความถูกต้องของระบบ ATM ( $\bar{X} = 4.14$ ) การบริการถาม-ตอบข้อสงสัย ( $\bar{X} = 3.53$ ) การให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมกับ ATM ( $\bar{X} = 3.84$ ) และบริการด้านความรวดเร็วในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ส่วนลักษณะด้านความถูกต้องและความรวดเร็วที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.27$ )

ซึ่งภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการ ATM ต่อการใช้บริการทางการเงินในด้านความถูกต้องแม่นยำอยู่ในเกณฑ์ มากมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตารางที่ 4.5 ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ

ลักษณะด้าน เทคโนโลยี ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยมาก (ร้อยละ)		
1. จำนวนเครื่องที่ ให้บริการตามจุด สาธารณะ	11.1	29.6	32.1	22.2	4.9	3.29	ปานกลาง
2. ทำเลที่ตั้งเครื่องมี ความเหมาะสม สะดวก	12.3	39.5	30.9	11.1	6.2	3.43	ปานกลาง
3. การติดต่อสื่อสารของ ระบบทันสมัย มี ประสิทธิภาพ	16.0	48.1	29.6	6.2	-	3.76	มาก
4. สถานที่ให้บริการมี ความปลอดภัย	16.6	37.7	35.1	10.6	-	3.60	มาก
5. ความทันสมัยใน เทคโนโลยี ที่ใช้	28.5	42.4	27.8	1.3	-	3.98	มาก
6. จำนวนเครื่องที่ เพียงพอต่อความ ต้องการ	15.2	38.4	31.8	10.6	4.0	3.50	มาก
7. ความสามารถของ เครื่องในการ ให้บริการที่ หลากหลาย	25.8	43.0	28.5	2.6	-	3.92	มาก
8. ขั้นตอนการใช้และ ระบบการให้บริการ	25.8	39.1	29.1	6.0	-	3.85	มาก
9. การประชาสัมพันธ์	11.3	32.5	39.5	14.6	2.0	3.36	ปานกลาง
10. ความเที่ยงตรงต่อ การให้บริการ	20.5	51.7	22.5	5.3	-	3.87	มาก
	เฉลี่ยรวม					3.66	มาก

#### 4.3.2 ด้านความพร้อมของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการ ATM ต่อการใช้บริการทางการเงินในด้านความพร้อมของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งลักษณะด้านความพร้อมของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ดังกล่าว ได้แก่ ความทันสมัยในเทคโนโลยีที่ใช้ ( $\bar{X} = 3.98$ ) จำนวนเครื่องที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และความสามารถของเครื่องในการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.92$ )

#### 4.3.3 ด้านความพร้อมในขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการ ATM ต่อการใช้บริการทางการเงินในด้านความพร้อมในขั้นตอนการให้บริการสามารถจัดระดับความพึงใจเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ระดับความพึงพอใจมาก และ 2) ระดับความพึงพอใจปานกลางโดยผู้ให้บริการพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการใช้และระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และความเที่ยงตรงต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ส่วนด้านความพร้อมของขั้นตอนการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ให้บริการพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.36$ )

ซึ่งภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการ ATM ต่อการใช้บริการทางการเงินในด้านความพร้อมของความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยีในการให้บริการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านความพร้อมของระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้และด้านความพร้อมของขั้นตอนการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในเกณฑ์ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.66$ )

#### 4.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงินด้วยเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ความถูกต้อง	เทคโนโลยีในการ	ขั้นตอนในการ
	แม่นยำ	ให้บริการ	ให้บริการ
อายุ	0.17	0.21*	0.38*
ระดับการศึกษา	0.461*	0.30*	0.26*
ความรู้ความเข้าใจ	0.517*	0.41*	0.22*
รายได้	0.261	0.14	0.07

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**จากตารางที่ 4.6** การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ ความสะดวก รายได้และการได้รับคำแนะนำ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความถูกต้องแม่นยำ เทคโนโลยีในการให้บริการ และขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และการได้รับคำแนะนำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.14 0.32 และ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย

#### **4.6.1 ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และการได้รับคำแนะนำ**

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM ด้านความถูกต้องแม่นยำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.461 0.517 และ 0.32 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### **4.6.2 ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจและการได้รับคำแนะนำ**

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.21 0.30 0.41 และ 0.28 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### **4.6.3 อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ**

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ATM ด้านขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.38, 0.26, 0.22 , 0.24 และ 0.41 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### **4.6.4 ปัญหาในการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ**

**ตารางที่ 4.7** ปัญหาในการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. เครื่องขัดข้องให้บริการไม่ได้	69	45.69
2. บัตรมีปัญหาชำรุดใช้การไม่ได้	101	66.89
3. เครื่องปิดบริการใช้การไม่ได้	24	15.89
4. เงินไม่พอ/หมดในช่วงวันหยุด	124	82.11
5. เงินที่บรรจุพับงอ	12	7.95
6. เครื่องไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสาร	25	16.55
ขัดข้อง	11	7.28
7. ระบบคอมพิวเตอร์แจ้งข้อมูลมีปัญหา	134	88.74
8. สถานที่ตั้งไม่ปลอดภัย	47	31.25
9. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เช่นที่จอดรถ	89	58.94
10. ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่		

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัญหาในการให้บริการเงินด่วนอัตโนมัติ ATM ของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งตู้ ATM ไม่ปลอดภัยทำให้หากเบิกถอนเงินจำนวนมากต้องระมัดระวังมากขึ้นและบางแห่งเป็นที่เปลี่ยว ร้อยละ 88.74รองลงมาได้แก่ เงินไม่พอ/หมดในช่วงวันหยุด ร้อยละ 82.11 ในขณะที่ปัญหาระบบคอมพิวเตอร์แจ้งข้อมูลมีปัญหาพบน้อยสุกร้อยละ 7.28

**4.6.5 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่อง ATM**

**ตารางที่ 4.8** ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้วยเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์  
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

N=151

ข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่เมื่อเครื่องมีปัญหา	134	88.74
2. ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยขึ้นเช่น ให้มีความหลากหลายใน ธุรกรรม	102	67.55
3. เลือกสถานที่ในการติดตั้งที่ปลอดภัย	96	63.57
4. สถานที่ตั้งมีแสงสว่างเพียงพอ	45	29.80
5. สามารถติดต่อศูนย์บริการได้ง่ายเมื่อมีปัญหา	32	21.19
6. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ถอน, โอน, ชำระค่าบริการต่าง ๆ, สอบถามยอด, และบริการ เพิ่มเติม	25	16.56
7. มีการอธิบายการใช้และเก็บรักษาบัตรก่อนให้ลูกค้ารับบัตร	20	13.25
8. มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดที่ให้บริการ	15	9.93

จากตารางที่ 4.8 พบว่าข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุดได้แก่ควรแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่เมื่อเครื่อง  
มีปัญหา ร้อยละ 88.74 รองลงมาควร ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยขึ้น เช่น ให้มีความหลากหลายใน  
ธุรกรรม ร้อยละ 67.55 ควรเลือกสถานที่ในการติดตั้งที่ปลอดภัย ร้อยละ 63.57 ในขณะที่ข้อเสนอแนะ  
ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดที่ให้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ 9.9