

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
The Study of Deposit System by Using Cash Deposit Machine



T098125



๑/พ,
๙ 134 ก
๑ 548

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 98125
วันเดือนปี..... 17. 11. 2548

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
The Study of Deposit System by Using Cash Deposit Machine

โดย

นางสาวมณีรัตน์ อัครเมธาพิชญ์ รหัส 45040734

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... กุล..... น ป้อมเพ็ชร

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลัญญา ณ ป้อมเพ็ชร)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสหิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ อมรศรี ดันพิพัฒน์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมากผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหาร ธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณพนักงานแผนกพัฒนาและสนับสนุนธุรกิจเครือข่ายของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะคุณธนิศร์ พุ่มบางป่า ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดของข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้ง คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณอดิลักษณ์ พุ่มอิม คุณนิกรณ จูสิงห์ คุณธีรวัต ทองอินทร์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และคุณสุมณฑา อ่วมกลัด เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญที่สุด รวมทั้งพี่ชายและพี่สาวที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษาและความช่วยเหลือที่มอบให้เสมอมา

มณิรัตน์ อัครเมธาพิทย์

16 กุมภาพันธ์ 2549

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

นักศึกษา : นางสาวมณีรัตน์ อัครเมธาพิทย

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 29/มกราคม/2549

จากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวงการธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามปรับปรุงด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้นำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ และทำให้มีความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ แต่การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการก็ย่อมมีทั้งข้อดีข้อจำกัด และปัญหาจากการใช้งาน จึงได้ศึกษาการทำงานของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการ

ทางธนาคารจึงได้นำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการฝากเงินสด ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งยังสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ปัญหาที่ทางธนาคารพบคือ ผู้ใช้บริการนำธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์มาฝาก ซึ่งธนบัตรอาจจะติดค้างอยู่ในเครื่องและอาจทำให้เครื่องปิดบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 25-34 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยบริการนี้เป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัท ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการคือ จำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีให้บริการน้อยเกินไป และเครื่องไม่สามารถรับธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด แต่โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการใช้บริการ เพราะเทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความทันสมัย ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ทางธนาคารควรมีการเพิ่มจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในแต่ละสาขาทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดให้มากกว่านี้ ควรมีการชี้แจงขั้นตอนและข้อจำกัดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ รวมทั้งผู้ใช้บริการต้องทำความเข้าใจด้วย และจากปัญหาที่พบทางธนาคารควรเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและ
สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 การฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	14
ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	14
ชนิดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	15
ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	15
โครงสร้างของเทคโนโลยี	16
ลักษณะการทำงาน	16
ขั้นตอนการฝากเงินสด	17
บทที่ 3 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	21
ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	24
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	27
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	37
สรุป	37

เอกสารนี้เป็นข้อเสนอแนะไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	42
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้	44
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	47
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	51
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	56
ภาคผนวก จ คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ	61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนเขตและสาขาในกรุงเทพมหานครที่มีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	7
2 หน้าที่กะเนนตัวเลือก	12
3 เกณฑ์การให้กะเนนระดับปัญหาจากการใช้บริการและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	12
4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	27
5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	28
6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	28
7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	29
8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	29
9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรูปแบบการฝากเงินสด	30
10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ	31
11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ	31
12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ	32
13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการพบปัญหา	33
14 จำนวนและร้อยละระดับปัญหาของผู้ใช้บริการที่พบจากการใช้ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	34
15 จำนวนและร้อยละระดับความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine : CDM)	18
2	ขั้นตอนการฝากเงินสดแบบใช้บัตรATM	19
3	ขั้นตอนการฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตรATM	20



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาการศึกษา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดในระบบการเงินไทย ปัจจุบันธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ คือการระดมเงินออมในรูปแบบเงินฝากประเภทต่างๆ และการปล่อยสินเชื่อแก่บุคคลหรือธุรกิจต่างๆ รวมทั้งการซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ถือได้ว่าเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญของประเทศ และจากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวงการธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน ทำให้มีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามปรับปรุงกิจกรรมทางการเงินให้สอดคล้องกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเพียงทางเคาน์เตอร์ของธนาคารสาขาต่างๆอย่างเดิมไม่เพียงพอ จึงทำให้ธนาคารหลายแห่งมีการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีช่องทางที่หลากหลายและมีความสะดวกรวดเร็วซึ่งจะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ การฝากเงินถือเป็นธุรกรรมทางการเงินประเภทหนึ่ง โดยเมื่อก่อนทางธนาคารมีการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ซึ่งนอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเคาน์เตอร์ ธนาคารจึงมีบริการรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นทางธนาคารจึงได้นำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารหลายแห่งต่างก็พยายามผลักดันและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆ ในการช่วงชิงความเป็นธนาคารผู้นำของประเทศไทย โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยที่สุดมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารผู้นำของประเทศไทย ที่มีรูปแบบของการทำธุรกรรมทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเงินที่หลากหลายกว่าธนาคารอื่นๆ ทั้งยังเป็นธนาคารที่มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ยรวมสูงสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ และสามารถระดมทุนให้กับองค์กรชั้นนำ ได้แก่ การบินไทย ปตท. และองค์กรสากลอย่างธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย ตลอดจนการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดเท่าที่เคยมีมา (ที่มา: www.scb.co.th) และในปี 2548 ทางธนาคารได้รับการยอมรับจากสถาบันและสื่อชั้นนำถึง 4 รางวัล และ 2 รางวัล จาก Euromoney และ FinanceAsia นิตยสารการเงินชั้นนำของโลก ประกาศให้ธนาคารเป็น “ธนาคารยอดเยี่ยมแห่งประเทศไทย 2548” เป็นรางวัลที่ชูผลงานโดดเด่นด้านบริการทางการเงินที่ครบครัน สอดรับกับนโยบายผู้นำบริการทางการเงินครบวงจร ตลอดจนการบริหารสร้างผลตอบแทนได้ดีเยี่ยมตามแนวทางมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก (ที่มา: www.scb.co.th) และนอกจากนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ยังได้มีการให้บริการที่เรียกว่า “บริการ SCB Easy Bank” ซึ่งเป็นกลุ่มบริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำรายการต่างๆได้ด้วยตนเอง มีมากถึง 9 บริการด้วยกัน โดยบริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine : CDM) นั้นถือเป็นหนึ่งในกลุ่มบริการ SCB Easy Bank ซึ่งการนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้นั้นถือเป็นกลยุทธ์ใหม่ที่ธนาคารผู้นำของไทยอย่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีบริการนี้อยู่ นับเป็นการเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์การเงินของธนาคารในการเชื่อมโยงบริการเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนในการดำเนินงาน ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้ทุกระดับซึ่งจะเป็นการขยายฐานลูกค้าและยังเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดด้วย แต่การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการก็ย่อมมีทั้งข้อดีข้อเสีย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการทำงานของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน รวมทั้งประโยชน์และปัญหาของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาการทำงานของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
2. สำนวญความคิดเห็นของผู้บริหารที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้ และผู้ดูแลระบบ
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
4. ศึกษาถึงประโยชน์และปัญหาของระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการทำงานของระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
3. ทำให้ทราบประโยชน์และปัญหาของระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของระบบให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะสำนวนญความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และทำการสุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2548- มกราคม พ.ศ. 2549

การตรวจเอกสาร

ปีพม่า (2537) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเอเชีย สาขาคลองเตย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัตินั้น ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน ลูกจ้างเอกชนและมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 2,000-4,000 บาท เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงิน

อัตโนมัติ คือ ความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขั้นตอนต่าง ๆ จากการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารและผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารนิยมใช้บริการที่อยู่ใกล้ที่ทำงานและอยู่ใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก โดยใช้เพื่อถอนเงินกันมากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติมักจะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการและมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่องและด้านการโอนเงิน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้นและติดตั้งเครื่องให้มากขึ้น แก๊วเครื่องไม่ให้เสีย โดยเฉพาะในวันที่เป็นวันเงินเดือนออก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีการสำรวจวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัครหรือรับบัตร ครั้งแรกให้เข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องคิดไว้ข้าง ๆ ของเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือยังไม่เคยใช้มาก่อนในบางรายการ ได้ดูประกอบการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้า โดยเฉพาะในเวลากลางคืนทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

กู่เกียรติ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 20-35 ปี มีประสบการณ์ใช้บริการของธนาคารมาก่อนปี พ.ศ. 2540 ประเภทที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมากในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจของพนักงานการให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอัยาศัยไมตรีอันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าแต่บางครั้งก็ยังมีปัญหาในการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการอยู่บ้างในช่วงต้นเดือน ปลายเดือนหรือในช่วงก่อนและหลังวันหยุดที่มีติดกันอยู่หลายวัน

ศุภกิจ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ โดยศึกษาเฉพาะกรณีของบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-39 ปี มีสถานภาพเป็นโสด ในด้านความรู้ความเข้าใจในประเภทของบริการที่ธนาคารอัตโนมัติเปิดให้บริการ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการใช้ข้อมูล พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในตัวของผลิตภัณฑ์ไม่มากนักและมีความเข้าใจเพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้พบว่าประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำได้แก่ บริการ ATM ส่วนบริการเครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติมีการใช้บ้างเป็นบางครั้งและสำหรับบริการที่ต้องรับคำขอใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแข่งในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่เชิงพาณิชย์
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่าง ๆ บริการคอมพิวเตอร์พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร บริการรับฝากเช็คเร่งด่วน บริการธนาคารทางโทรศัพท์กลับเป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการน้อย โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกและความถูกต้องปลอดภัยมาเป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ เรื่องชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคารและการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย

หนังสือพิมพ์รายวันกรุงเทพธุรกิจ (2545) ได้ลงบทความเรื่องกรณีศึกษาธุรกิจธนาคารในสหรัฐว่าธนาคารในสหรัฐมีรูปแบบการทำธุรกรรมโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นช่องทางในการบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น First Union (<http://www.firstunion.com>) ใช้เงินลงทุนสำหรับการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในช่วงปี 2543 - 2545 ไปแล้วถึง 450 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทำให้ปัจจุบันลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมผ่านทางตู้เอทีเอ็ม โทรศัพท์ ตู้คีออส ที่ถูกจัดตั้งไว้ตามศูนย์บริการต่างๆ ของธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นธนาคารต่าง ๆ เริ่มลดจำนวนพนักงานในสาขาลงและพยายามลดจำนวนพนักงานสูงอายุของธนาคาร ในขณะที่ความต้องการพนักงานใหม่นั้นธนาคารต้องการพนักงานที่อายุค่อนข้างน้อย มีความรู้ความสามารถ และมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงานหลาย ๆ หน้าที่พร้อม ๆ กัน เช่น เป็นที่ปรึกษาเป็นพนักงานขายเพราะจากการศึกษาประชาชนทำธุรกรรมที่สาขาลดลงโดยจำนวนครั้งในการทำธุรกรรมที่สาขา อันดับที่ 1 คือ ประมาณ 1-3 ครั้งต่อเดือน อันดับที่ 2 คือ สัปดาห์ละครั้ง อันดับที่ 3 คือ มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง

หทัย และอลิสา (2547) ได้ศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับพัฒนาระบบให้เป็นที่แพร่หลายและตรงต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยการออกแบบสอบถามผู้ที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบันทั้งธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบธนาคารอัตโนมัติที่พบมากที่สุดคือระบบเครือข่ายและเครื่องบริการอัตโนมัติเกิดเหตุขัดข้องบ่อยๆ ทำให้ผู้ใช้บริการระบบไม่สามารถใช้บริการได้ในบางเวลาต้องรอให้ทางธนาคารดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมก่อนซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่พบมากที่สุดคือ ความล่าช้าในการรอรับบริการ นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัตินั้นความพอใจของผู้ใช้บริการกับการใช้บริการระบบอยู่ในระดับดีมากถึงปานกลาง ปริมาณเครื่องบริการอัตโนมัติ ความเหมาะสมของสถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ การเกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ความยุ่งยากของขั้นตอนการใช้งานอยู่ในระดับน้อย ผู้ศึกษาเสนอแนะว่า การที่จะเพิ่มจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการให้มากขึ้นนั้น ควรปรับปรุงในเรื่องของการเพิ่มจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติ ความเหมาะสมของสถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการความปลอดภัยในการให้บริการ

รวมถึงการพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบอยู่ตลอดเวลา ส่วนระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบธนาคารทางโทรศัพท์นั้น ความพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการอยู่ในระดับดีมากถึงปานกลาง ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ การใช้ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มาตรฐานของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย และผู้ศึกษาเสนอแนะว่าระบบธนาคารทางโทรศัพท์ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบันและควรปรับปรุงโดยทำการเพิ่มปริมาณคู่สายโทรศัพท์และตรวจสอบระบบให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ รวมทั้งควรจัดให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการมาใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้มากขึ้นอีกด้วย

ระเบียบวิธีการศึกษา

ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ให้บริการ ตลอดจนปัญหาจากการใช้งาน ข้อดีข้อเสียของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้ ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และผู้ให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2549

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของ Loxbit Company Limited เอกสารอ้างอิงทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และจากอินเทอร์เน็ต คือ www.scb.co.th

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่

1. ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้ จำนวนทั้งสิ้น 1 คน

1.2 ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 7 คน

2. ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จะใช้การเก็บข้อมูลจาก

1. ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ดูแลระบบทั้งหมด ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ครอบคลุมมากที่สุด โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

2. ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยมีวิธีสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ทำการเลือกเขตสำรวจธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวนทั้งหมด 16 เขต 28 สาขา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนเขตและสาขาในกรุงเทพมหานครที่มีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เขต	สาขา
1. พญาไท	1. พหลโยธิน
	2. ถนนเพชรบุรี
2. ปทุมวัน	3. สภาอากาศไทย
	4. เพลินจิต
	5. ย่อย ส่วนลมในห้าห้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น และผู้จัดทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
2. ปทุมวัน	6. สยามสแควร์
	7. ถนนวิฑู
3. ดินแดง	8. รามาธิบดี
4. วัฒนา	9. อโศก
	10. ซอยไชยยศ
5. วังทองหลาง	11. ลาดพร้าว 59
6. ราชเทวี	12. ซิดลม
	13. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. บางกอกน้อย	14. ศิริราช
	15. เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า
8. ธนบุรี	16. ถนนรัชดาภิเษก
9. บางรัก	17. สีลม
10. บางนา	18. บางนา-ตราด กม.3.5 (บีกซี บางนา)
11. จตุจักร	19. รัชโยธิน (สำนักงานใหญ่)
	20. Plaza West (รัชโยธิน)
	21. เซ็นทรัล ลาดพร้าว
12. บางกะปิ	22. เซ็นทรัล ห้วยหมาก
	23. เดอะมอลล์ บางกะปิ
13. ประเวศ	24. รามคำแหง 2
14. หลักสี่	25. หลักสี่
15. ห้วยขวาง	26. ถนนรัชดาภิเษก 2
	27. ถนนรัชดาภิเษก 3
16. สาทร	28. ถนนสาทร

เนื่องจากทั้ง 16 เขตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการเช่นเดียวกัน จึงได้ทำการสุ่มเลือกเขตและสาขาของธนาคารด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จะได้ 4 เขต จาก 16 เขต โดยแต่ละเขตเลือก 1 สาขา ดังนี้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เขตพัฒนา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอโศก
2. เขตจตุจักร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน (สำนักงานใหญ่)
3. เขตบางกะปิ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์ บางกะปิ
4. เขตปทุมวัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

ขั้นที่ 2 ผู้ศึกษาได้นำกลุ่มประชากรมาคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่าง
ในที่นี้คือ ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

สำหรับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึง
คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 50)

q = $100 - p$

z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{1.96^2(50)(50)}{10^2} \\ &= 96 \end{aligned}$$

ซึ่งจะทำการสุ่มตัวอย่างจาก 4 เขต เขตละ 75 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุม
และสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้

ดังนั้นจะสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
ทั้งหมดจำนวน 300 คน

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาผู้
ศึกษามีการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการทำงานตลอดจนคุณสมบัติต่างๆของระบบฝากเงินสดโดยใช้
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะแบ่ง

ออกเป็น

เอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ใช้สำหรับผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามใช้สำหรับผู้ให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้สำหรับผู้ให้บริการจะเป็นทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด จะแบ่งออกเป็น

คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะแบ่งเป็นแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหา ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานรวมทั้งข้อเสนอแนะ

ส่วนแบบสัมภาษณ์ที่ใช้สำหรับผู้บริหารและผู้ดูแลระบบจะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดเห็น และวัตถุประสงค์ในการนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้ ตลอดจนการดูแลและแก้ไขระบบ

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

หลังจากผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถามจากผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ รวมถึงจากผู้ให้บริการ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจทั้ง 2 แบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และคัดเลือกรูปแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิดและทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ประมวลผลข้อมูลจากคู่มือลงรหัสทางโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย จำนวนครั้ง ค่าร้อยละ และค่าต่างๆ

ต่อจากนั้นนำข้อมูลข้างต้นมาสรุปและเสนอแนวทางในการพัฒนาการทำงานที่สามารถเป็นไปได้เพื่อประสิทธิภาพที่สูงขึ้นในอนาคต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{F \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ที่ต้องการ

2. ค่าความถี่ (Frequency) การหาความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องของลักษณะทั่วไป

3. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\mu = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ μ แทน คะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ย

X แทน ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

f แทน จำนวนความถี่ของแต่ละค่าตัวเลขหรือคะแนน

fx แทน ผลคูณระหว่างค่าตัวเลขหรือคะแนนกับความถี่ของค่าตัวเลขหรือคะแนน

$\sum fx$ แทน ค่า fx ทั้งหมดรวมกัน

ส่วนเกณฑ์การให้คะแนนระดับปัญหาจากการใช้บริการและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาศัยเกณฑ์ ดังนี้ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่อาศัยหลักการวัดค่ารวม (Summative Scale) มาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ตเน้นคุณสมบัติของการวัดในด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเป็นมิติเดียว แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยกำหนดการให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 น้ำหนักคะแนนตัวเลือก

ระดับ	น้ำหนักคะแนนตัวเลือก
ความสำคัญมากที่สุด	5 คะแนน
ความสำคัญมาก	4 คะแนน
ความสำคัญปานกลาง	3 คะแนน
ความสำคัญน้อย	2 คะแนน
ความสำคัญน้อยที่สุด	1 คะแนน

และความกว้างของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความสำคัญ กำหนดมาจากสูตรการหาความกว้างของชั้น (I) ดังนี้

$$\text{สูตร } I = \frac{R}{K}$$

โดย $I =$ ความกว้างของชั้น

$R =$ พิสัย (คำนวณได้จากค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)

$K =$ จำนวนชั้น

$$\text{ดังนั้น } I = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากการคำนวณ สามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญได้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนนของระดับปัญหาจากการใช้บริการและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ระดับปัญหาจากการใช้บริการและ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ช่วง
ความสำคัญมากที่สุด	4.21 - 5.00
ความสำคัญมาก	3.41 - 4.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ระดับปัญหาจากการใช้บริการและ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ช่วง
ความสำคัญปานกลาง	2.61 - 3.40
ความสำคัญน้อย	1.81- 2.60
ความสำคัญน้อยที่สุด	1.00 - 1.80



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2447 มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลย์” โดยพระเจ้านั่งยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยพระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลย์”(BOOK CLUB)บุคคัลย์ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจลทุนจำกัด” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคาร ไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคาร ไทยพาณิชย์จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “ SAIM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล ธนาคารไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พาณิชย์จึงได้สร้างสำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

บริการที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการกับลูกค้ามีอยู่มากมาย ไม่ว่าจะเป็นบริการฝาก-ถอนเงินสด ฝากเช็ค โอนเงิน การให้สินเชื่อ การกู้ยืม ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการด้านการลงทุน บริการด้านบัตรต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บางบริการลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก ด้วยช่วงเวลาที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความปลอดภัยด้วยมาตรการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ บริการเงินด่วน (ATM) บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ บริการปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เครื่องเติมเงินสมาร์ตการ์ด บริการInternet เป็นต้น

ชนิดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine : CDM) เป็นเครื่องสำหรับรับฝากเงินสด ไม่สามารถถอนเงินสดได้ แบ่งเป็น 2 รุ่นตามลักษณะการติดตั้งคือ

1. แบบ Lobby สำหรับติดตั้งภายในอาคาร มีประตูเซฟเปิดด้านหน้า (Front Load) หรือเปิดด้านหลัง (Rear Load)
2. แบบ Through the wall สำหรับติดตั้งภายนอกอาคาร มีประตูเซฟเปิดด้านหลัง (Rear Load)

ซึ่งเครื่องทั้ง 2 รุ่นมีจุดติดตั้งกล้อง CCTV ทางด้านหน้า

ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ภาพที่ 1) ประกอบด้วย

1. ตัวเครื่อง ประกอบด้วย กล้องรับฝากเงิน / ชุดอ่านบัตร / ชุดไบบันทึกรายการ / เป็นพิมพ์ / จอภาพ / Sensor ที่ใช้ในการตรวจสอบธนบัตร / Network Card
2. การเชื่อมต่อ คือ คู่สายสัญญาณที่ใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องฝากเงินสด

อัตโนมัติ กับ Host ของผู้ให้บริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Software คือ โปรแกรมที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพื่อให้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างของเทคโนโลยี

Software เป็น โปรแกรมที่ทำการควบคุมเครื่อง โดยพัฒนาขึ้นด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถพัฒนาการให้บริการต่างๆด้วยตนเองได้อย่างรวดเร็ว โดยโปรแกรมหดงกล่าวมีหน้าที่ควบคุมเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ดังนี้

1. ควบคุมขั้นตอนการทำรายการของลูกค้า
2. ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์
3. มีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานบริการ (Software Application) สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่
4. การแสดงภาพที่จอภาพลูกค้า ซึ่งสามารถแสดงได้ทั้งภาษาไทย อังกฤษ และภาพกราฟฟิก หรือ ภาพเคลื่อนไหว
5. การเปิดปิดบริการ และคำสั่งต่างๆ จาก Host
6. การทำงานอื่นๆ ของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
7. มี Electronic Journal ซึ่งจะเก็บข้อมูลการทำรายการของลูกค้า เช่น เลขที่บัญชี เลขที่บัตร จำนวนเงิน ผลการทำรายการ และความผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นที่เครื่อง เช่น อุปกรณ์ขัดข้อง เงินติด ลูกค้าล้มรับเงิน ซึ่งธนาคารสามารถปรับแก้ซอฟต์แวร์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (customize) ให้มีรูปแบบ และข้อมูลได้ตามที่ต้องการ
8. สามารถบันทึกข้อมูล EJ file ของ Host ได้
9. สามารถ Auto Download to Host และ from Host ได้
10. มีระบบ Bill Counter

ลักษณะการทำงาน

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีลักษณะการทำงานเปรียบเสมือนเคาน์เตอร์รับฝากเงินทั่วไป แต่การให้บริการจะมีน้อย คือ ให้รับฝากเงิน / ชำระค่าบริการต่าง ๆ / สอบถามยอด / โอนเงิน ซึ่งรายการที่ลูกค้าทำจะเป็นรายการที่มีผลกับบัญชีของลูกค้าทันที (เมื่อลูกค้ายืนยันการทำรายการ) เช่น ลูกค้าฝากเงินเข้าบัญชี 100 บาท ก็จะเข้าบัญชีรับฝากทันที จะมีขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

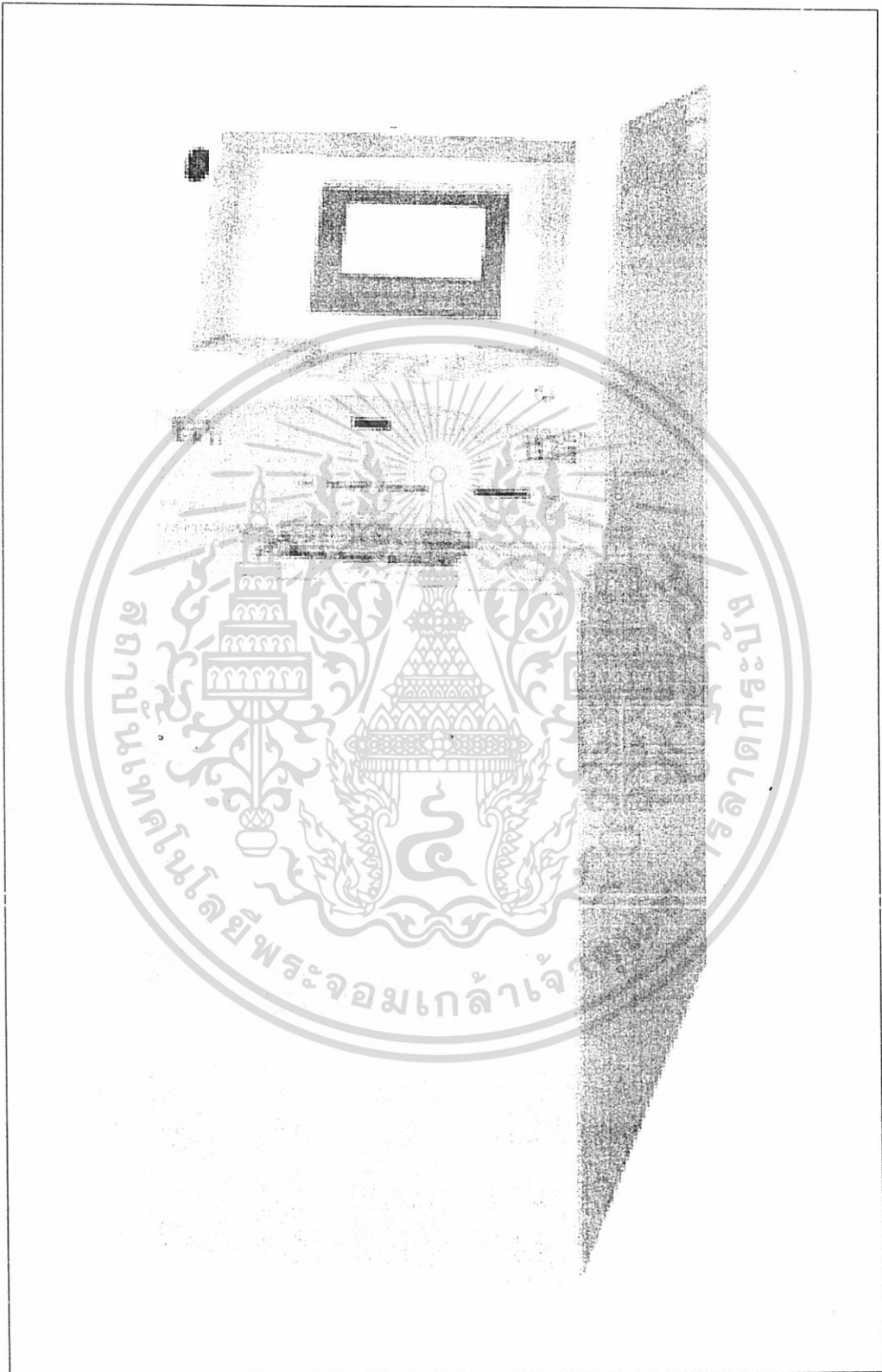
1. เลือกรายการฝากเงิน
2. ใส่เลขที่บัญชีรับฝากเงิน
3. ใส่ธนบัตร ในขั้นนี้เครื่องจะดำเนินการตรวจสอบธนบัตร และทำการนับว่ามีจำนวนแต่ละประเภทของธนบัตรเท่าใด
4. หน้าจอภาพจะแสดงชื่อบัญชี เลขที่บัญชี จำนวนเงินที่ฝาก เพื่อให้ลูกค้ายืนยัน
5. ยืนยันการทำรายการ
6. จบขั้นตอน

ขั้นตอนการฝากเงินสด

การฝากเงินสดทั้งแบบใช้บัตร ATM และแบบไม่ใช้บัตร ATM มีขั้นตอนดังนี้

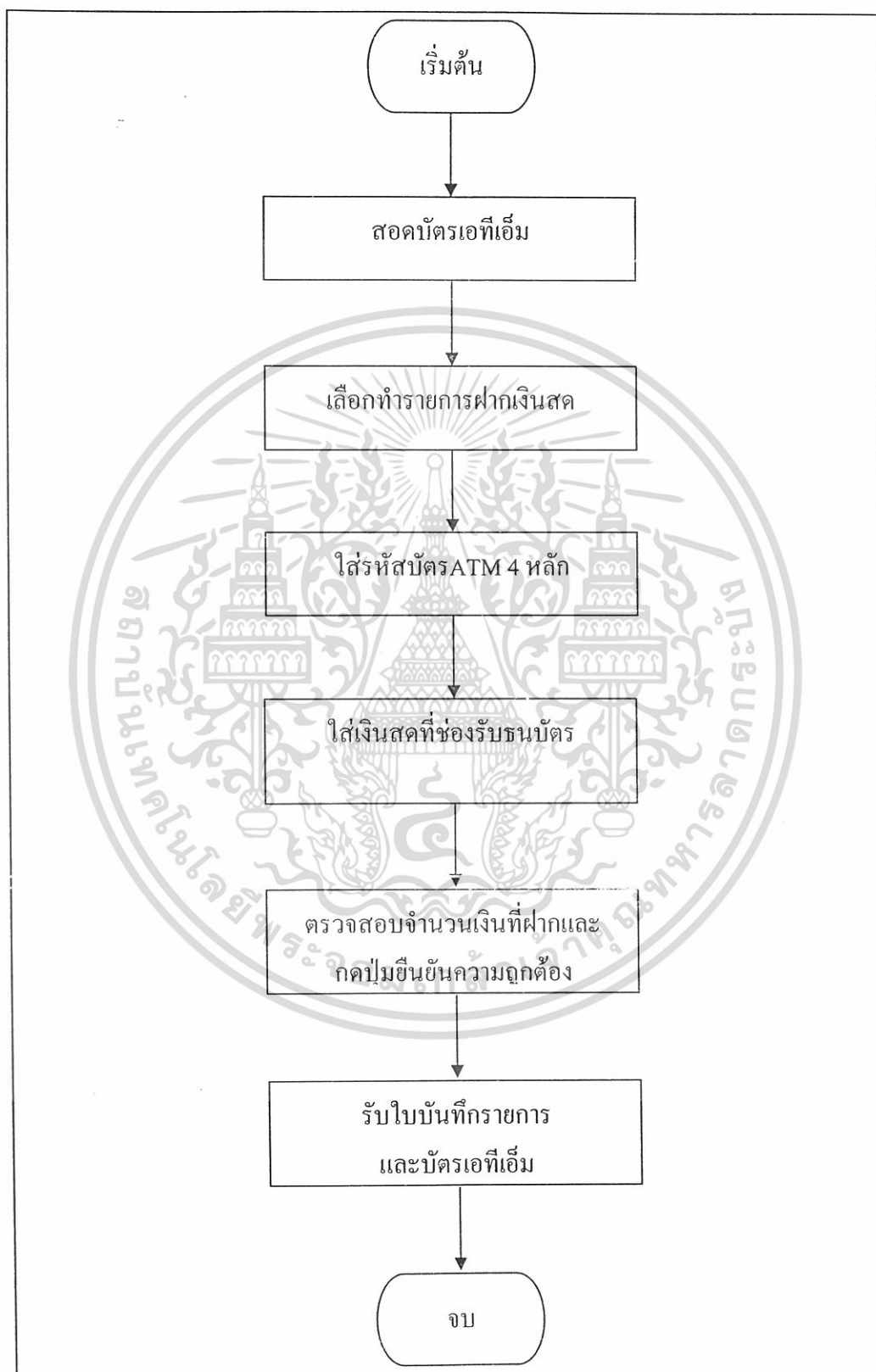
1. เลือกวิธีการฝากเงินสด
 - 1.1 ฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM (ภาพที่ 2)
 - สอดบัตร ATM
 - เลือกทำรายการฝากเงินสด
 - ใส่รหัสบัตร ATM 4 หลัก
 - 1.2 ฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตร ATM (ภาพที่ 3)
 - กดเลือกทำรายการฝากเงินสด
 - ใส่เลขที่บัญชี 10 หลัก
 - ตรวจสอบเลขที่บัญชี
2. ใส่เงินฝากที่ช่องรับธนบัตรครั้งละไม่เกิน 30 ฉบับ(เฉพาะธนบัตร 20/100/500/1,000 บาท)
3. กดปุ่มยืนยัน เมื่อบัญชีและจำนวนเงินฝากถูกต้อง
4. รับใบบันทึกรายการ (รอรับบัตร ATM กรณีฝากเงินแบบใช้บัตร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาคอนเทนต์อย่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

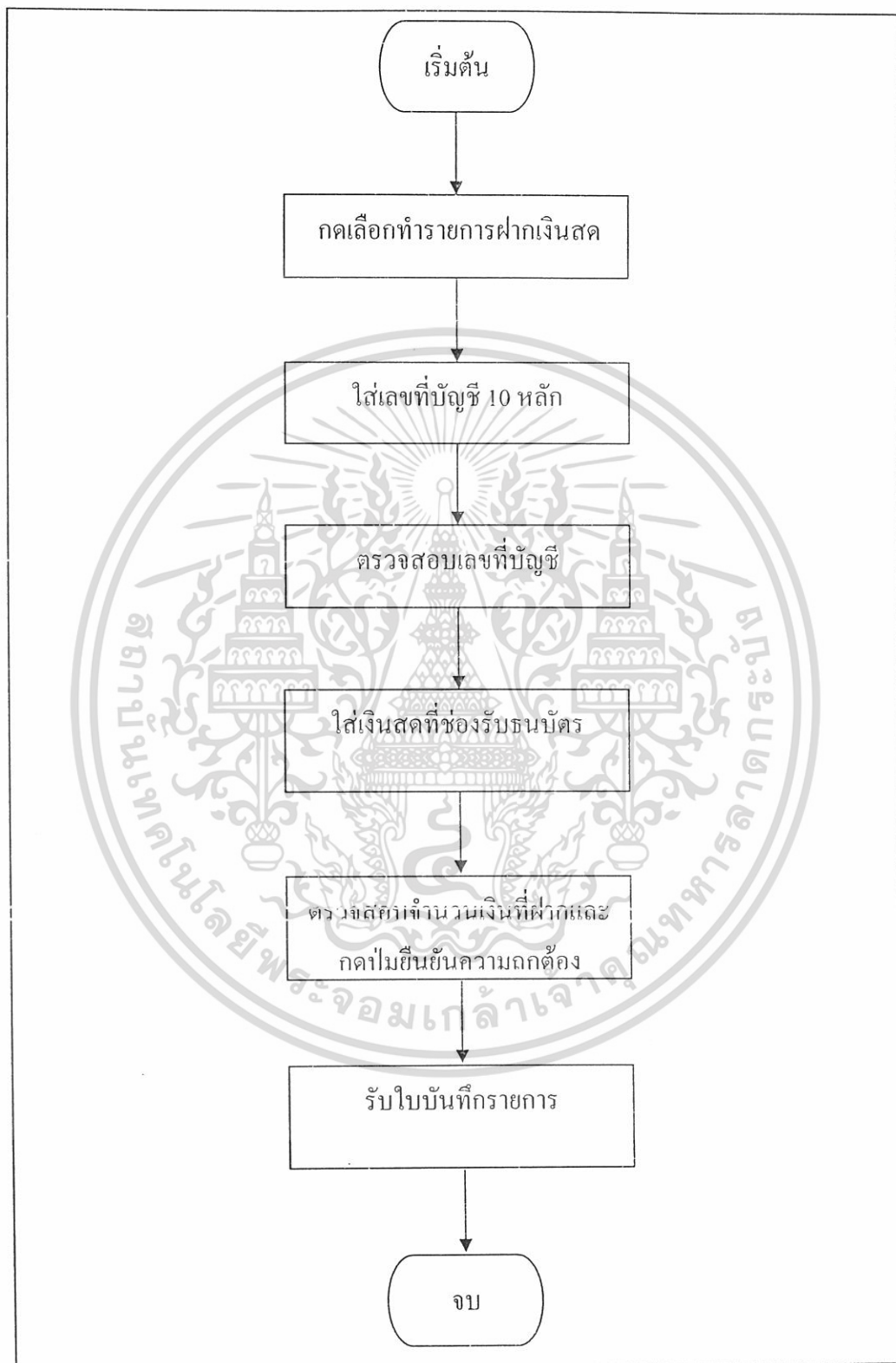


ภาพที่ 1 เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine : CDM)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ที่มา: Loxbit Company Limited
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 2 ขั้นตอนการฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตร ATM

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาถึงระบบการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นของระบบจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผู้บริหารที่ตัดสินใจให้นำระบบฝากเงินสดโดยเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 2 ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 3 ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 300 คน

ส่วนที่ 1 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ

การนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการฝากเงินสด เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ลดภาระงานของพนักงานทางเคาน์เตอร์ธนาคารถือเป็นการกระจายงานจากพนักงานไปยังเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติแทนซึ่งเป็นการเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้น อีกทั้งเพื่อที่จะให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติอยู่ภายนอกที่ทำการสาขา และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวรับบริการทางหน้าเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เกณฑ์ในการพิจารณาที่เป็นหลักเกณฑ์สำคัญของธนาคารคือ จะติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติสาขาที่มีปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทการฝากเงินของลูกค้าที่นำเงินสดมาฝากสูง

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการพบว่า มีผู้ใช้บริการรอคิวใช้บริการฝากเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคารเป็นจำนวนมากทำให้ผู้ใช้บริการที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นๆ ต้องใช้เวลาในการรอคิวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมทั้งผู้ใช้บริการที่ต้องการฝากเงินสดเพียงอย่างเดียวต้องใช้เวลาในการรอคิวเพิ่มมากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานหลังนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ

ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการทำให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารอีกทั้งธนาคารมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานบริการทำให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการที่ต้องการฝากเงินสดเพียงอย่างเดียวจะรอคิวหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารในสาขาลดลง เนื่องจากย้ายไปฝากที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่ติดตั้งอยู่บริเวณหน้าที่ทำการสาขา เพราะสะดวกและใช้เวลาในการรอคิวไม่นาน

ข้อดีของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้รับ

1. ธนาคารสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นๆ ที่ไม่สามารถใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้มากขึ้น เช่น ถอนด้วยเช็ค ชำระเงินกู้ เป็นต้น
2. ผู้ใช้บริการที่ต้องการฝากเงินสดเพียงอย่างเดียว ก็สามารถทำการฝากเงินได้เร็วขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอคิวร่วมกับผู้ใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น

ข้อจำกัดหรือปัญหาที่ทางธนาคารพบจากการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. ธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์เนื่องจากผ่านการใช้งานมานาน อาจจะไม่สามารถฝากผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ เช่น ฉีกขาด ยับ หรือเปื่อยยุ่ย ซึ่งธนบัตรดังกล่าวอาจจะติดค้างอยู่ในเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และทำให้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติปิดบริการได้
2. เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยออกธนบัตรชนิดใหม่ที่สามารถฝากกับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ ทางธนาคารจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการตรวจจับธนบัตรปลอม

แนวทางแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. ถ้าผู้ใช้บริการที่นำธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์มาฝาก จะต้องให้ทางสาขานั้นทำการชี้แจงและแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้ทราบถึงลักษณะธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์
2. เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยออกธนบัตรชนิดใหม่จะใช้ระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการตรวจจับธนบัตรปลอม ซึ่งข้อนี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จะไม่อนุญาตให้ทางธนาคารนำธนบัตรชนิดใหม่มาใช้งานก่อนกำหนดการออกใช้จริง

ความพึงพอใจของธนาคารในการให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ทางธนาคารมีความพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างดีสำหรับการให้บริการด้วยเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพราะมีความรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องในการให้บริการ โดยเฉพาะการตรวจจับธนบัตรปลอม

แนวโน้มของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในอนาคต

แนวโน้มของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนเครื่องขึ้นเรื่อยๆ แต่จะไม่เพิ่มจำนวนได้รวดเร็วเหมือนกับเครื่อง ATM เนื่องจากเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยังมีราคาเครื่องที่สูงอยู่

ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ข้อดีของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีข้อดี คือ

1. ขั้นตอนการดำเนินการมีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ทำให้ช่วยลดเวลาในการใช้บริการ
2. สามารถให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
3. เพิ่มช่องทางในการฝากเงิน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

ข้อจำกัดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

การให้บริการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีข้อจำกัดในการให้บริการ คือ

1. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่สามารถรับฝากเงินสดประเภทเหรียญได้
2. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติรับฝากเฉพาะธนบัตร 20/100/500/1,000 บาท
3. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติรับฝากธนบัตรได้ครั้งละไม่เกิน 30 ฉบับ
4. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่สามารถทอนเงินได้

Hardware และ Software ในการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ใช้สำหรับการติดตั้ง

ดังนี้

1. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
2. สายสัญญาณ (ใช้ในการเชื่อมระบบ)
3. อุปกรณ์ในเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เช่น กล้องเงิน ใบบันทึกรายการ เป็นต้น

สิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เพื่อให้การติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมี

สิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตั้ง คือ

1. มีการวางแผนการติดตั้งที่ดี
2. มีการเตรียมพร้อมในเรื่องสถานที่
3. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการทำงานของระบบการฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1. กดเลือกทำรายการการฝากเงินสด
2. ใส่เลขที่บัญชี (ที่ต้องการฝาก)
3. ใส่ธนบัตร
4. ยืนยันความถูกต้อง
5. รับใบบันทึกรายการ

ระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตรของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ในการตรวจนับแยกชนิดธนบัตร เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจะมีตัว Sensor ในการตรวจสอบชนิดของธนบัตร ซึ่งจะมี Software แมมแบบติดตั้งอยู่ในระบบการทำงานของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยสามารถแยกชนิดธนบัตรให้สามารถจัดเก็บในกล่องเงินที่ต้องการ และเครื่อง จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตร ซึ่งจะแสดงผลทั้งชนิดของธนบัตร และจำนวนธนบัตรแต่ละชนิด

ปัญหาและวิธีแก้ไขของระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตร

จากการศึกษาพบว่า ระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตรจะพบปัญหา และปัญหาที่พบ มีวิธีแก้ไขดังนี้

1. ธนบัตรที่ออกใช้ใหม่ ซึ่งทำการแก้ไขได้โดยทางธนาคารจะต้องดำเนินการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการตรวจจับธนบัตรปลอม
2. ธนบัตรที่ไม่ได้คุณภาพ เช่น มีรอยเปื้อน หรือเปียกน้ำ ซึ่งทำการแก้ไขได้โดยทางธนาคารจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาจากการใช้งานระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีดังนี้

1. ธนบัตรที่ฝากติดอยู่กับตัวเครื่อง
2. ระบบขัดข้องไม่สามารถทำการรับฝากเงินสดได้
3. เครื่องปิดบริการ ไม่สามารถให้บริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้บริการ คือ -

1. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอนการทำรายการ
2. มีสิ่งแปลกปลอมเข้าไปพร้อมกับธนบัตรที่ผู้ใช้บริการฝาก

สิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาจากการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมากที่สุด

สาเหตุที่ทำให้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเกิดปัญหาในการให้บริการ เนื่องจาก

1. สภาพของธนบัตรมีคุณภาพต่ำ
2. สิ่งแปลกปลอมที่เข้ามาในตัวเครื่อง

แนวทางในการจัดการดูแลและแก้ไข

จากปัญหาที่พบ ทางธนาคารจะมีการจัดการดูแลและแก้ไขคือ จะมีการ Monitor Online เพื่อติดตามการให้บริการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทุกเครื่อง กรณีที่เกิดปัญหาทางธนาคารก็จะหยุดให้บริการระบบหรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเกิดขัดข้องชั่วคราวนั้น ก็จะมีหน่วยงานที่รองรับปัญหาของผู้ใช้บริการมาทำการตรวจสอบแก้ไขทันที

อัตราการเกิดปัญหาจากการให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

อัตราการเกิดปัญหาจากการให้บริการมีระดับปานกลาง และปัญหาที่พบส่วนมากจะเกิดจากสภาพของธนบัตรที่ผู้ใช้บริการนำมาฝาก ซึ่งทางธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ (ต่างจากเครื่อง ATM)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาจะเกิดจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการควรทำความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และข้อจำกัดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	126	42.0
หญิง	174	58.0
รวม	300	100.0

อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุ 15-24 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน และระดับปวช./ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-24 ปี	107	35.7
25-34 ปี	138	46.0
35-44 ปี	46	15.3
45-54 ปี	7	2.3
55 ปีขึ้นไป	2	0.7
รวม	300	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	20.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	186	62.0
สูงกว่าปริญญาตรี	39	13.0
ปวช./ปวส.	13	4.3
รวม	300	100.0

อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมามีอาชีพนักศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 อาชีพนักเรียน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	125	41.7
นักศึกษา	77	25.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	21.6
นักเรียน	21	7.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	4.0
รวม	300	100.0

รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	77	25.7
10,001-20,000 บาท	105	35.0
20,001-30,000 บาท	57	19.0
30,001-40,000 บาท	25	8.3
40,001-50,000 บาท	6	2.0
50,001-60,000 บาท	6	2.0
60,001 บาทขึ้นไป	24	8.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ 300 การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป 100.0 ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบการฝากเงินสด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีการใช้บริการฝากเงินสดทั้ง 2 แบบ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีการใช้บริการฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมีการใช้บริการฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตร ATM จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามรูปแบบการฝากเงินสด

รูปแบบการฝากเงินสด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แบบใช้บัตร ATM	87	29.0
แบบไม่ใช้บัตร ATM	62	20.7
ทั้ง 2 แบบ	151	50.3
รวม	300	100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและปัญหาของระบบระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ประสบการณ์ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่มีการใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือใช้บริการเป็นบางครั้ง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และใช้บริการทุกวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

สาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มาจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ จากพนักงานธนาคาร/เพื่อน จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 40.3 จากงานแสดงนิทรรศการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 จากสื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โฆษณาบนอินเทอร์เน็ต จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และจากสื่อโฆษณาทางวิทยุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการเป็นครั้งแรก	21	7.0
ใช้บริการเป็นบางครั้ง	99	33.0
ใช้บริการเป็นประจำ	175	58.3
ใช้บริการทุกวัน	5	1.7
รวม	300	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ

สาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จกสื่อโฆษณาทางจก	123	41.0
พนักงานธนาคาร/เพื่อนจก	121	40.3
งานแสดงนิทรรศการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	85	23.3
จกสื่อโฆษณาบน อินเทอร์เน็ต	56	18.7
จกสื่อโฆษณาทางวิทยุ	6	2.0
รวม	300	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติคือ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด	292	97.3
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ	60	20.0
ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น	27	9.0
รวม	300	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

การพบปัญหา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติส่วนใหญ่พบปัญหาบางครั้ง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ ไม่เคยพบปัญหา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 พบปัญหาน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และไม่มีผู้ใช้บริการคนใดพบปัญหาทุกครั้ง ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
จำแนกตามการพบปัญหา

การพบปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยพบ	100	33.3
พบบางครั้ง	179	59.7
พบบ่อย	21	7.0
พบทุกครั้ง	-	0.0
รวม	300	100.0

ปัญหาที่พบ

จากการศึกษาผู้ศึกษาสามารถที่จะจำแนกปัญหาจากการใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติพบอยู่ในระดับมาก คือ มีจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการน้อยเกินไป ทำให้ต้องยืนรอแถวเป็นเวลานาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ส่วนปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องไม่สามารถรับธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ มีผู้ใช้บริการบางรายสับสนในการใช้งานทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติขัดข้องบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และประเภทธนบัตรที่เครื่องสามารถรับฝากได้ มีน้อยประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ

ปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 รองลงมาคือ วงเงินในการรับฝากต่อครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดการสับสนในการใช้งานครั้งแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอต่อการมองเห็นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และขนาดของปุ่มที่ใช้ในการทำรายการไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของระดับปัญหาที่พบจากการใช้ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝาก
เงินสดอัตโนมัติ

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
มีจำนวนเครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติ เกินไป ทำให้ต้องยืน รอแฉะเป็นเวลานาน	65 (21.7)	70 (23.3)	48 (16.0)	18 (6.0)	5 (1.7)	3.83	มาก
เครื่องไม่สามารถรับ ธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด	50 (16.7)	54 (18.0)	48 (16.0)	37 (12.3)	17 (5.7)	3.40	ปานกลาง
มีผู้ใช้บริการบางราย สับสนในการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าใน การใช้บริการ	39 (13.0)	42 (14.0)	66 (22.0)	38 (12.7)	21 (7.0)	3.19	ปานกลาง
ระบบคอมพิวเตอร์และ เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติขัดข้องบ่อย	20 (6.7)	50 (16.7)	85 (28.3)	32 (10.7)	19 (6.3)	3.10	ปานกลาง
ประเภทธนบัตรที่เครื่อง สามารถรับฝากได้ มีน้อย	24 (8.0)	16 (5.3)	75 (25.0)	66 (22.0)	25 (8.3)	2.75	ปานกลาง
ความล่าช้าในการทำ รายการทางบัญชี	6 (2.0)	25 (8.3)	78 (26.0)	71 (23.7)	26 (8.7)	2.58	น้อย
วงเงินในการรับฝากต่อ ครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป	4 (1.3)	25 (8.3)	84 (28.0)	60 (20.0)	33 (11.0)	2.55	น้อย
ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำ ให้เกิดการสับสนในการ ใช้งานครั้งแรก	14 (4.7)	21 (7.0)	55 (18.3)	52 (17.3)	64 (21.3)	2.36	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอต่อการมองเห็น	2 (0.7)	15 (5.0)	56 (18.7)	70 (23.3)	63 (21.0)	2.14	น้อย
ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี	8 (2.7)	11 (3.7)	39 (13.0)	87 (29.0)	61 (20.3)	2.12	น้อย
ขนาดของปุ่มที่ใช้ในการทำรายการไม่เหมาะสม	3 (1.0)	20 (6.7)	40 (13.3)	68 (22.7)	75 (25.0)	2.07	น้อย

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา ผู้ศึกษาสามารถจำแนกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่าผู้ให้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของเทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โดยรวมพอใจกับการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีขั้นตอนการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการฝากเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สถานที่หรือบริเวณที่ติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และควรมีการปรับปรุงเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ความคิดเห็นที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติควรฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า จำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (ตารางที่ 15)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
เทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความทันสมัย	110 (36.7)	155 (51.7)	33 (11.0)	2 (0.7)	- (0.0)	4.24	มากที่สุด
โดยรวมท่านพอใจกับการใช้บริการ	91 (30.3)	147 (49.0)	60 (20.0)	2 (0.7)	- (0.0)	4.09	มาก
ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	87 (29.0)	149 (49.7)	53 (17.7)	9 (3.0)	2 (0.7)	4.03	มาก
ขั้นตอนการใช้งานง่าย	81 (27.0)	149 (49.7)	66 (22.0)	2 (0.7)	2 (0.7)	4.02	มาก
ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล	71 (23.7)	158 (52.7)	65 (21.7)	6 (2.0)	- (0.0)	3.98	มาก
ความปลอดภัยในการใช้บริการ	71 (23.7)	148 (49.3)	71 (23.7)	8 (2.7)	2 (0.7)	3.93	มาก
สถานที่หรือบริเวณที่ติดตั้งมีความเหมาะสม	54 (18.0)	138 (46.0)	89 (29.7)	17 (5.7)	2 (0.7)	3.75	มาก
ควรมีการปรับปรุงเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้	66 (22.0)	107 (35.7)	87 (29.0)	30 (10.0)	10 (3.3)	3.63	มาก
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติควรฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ด้วย	65 (21.7)	60 (20.0)	63 (21.0)	59 (19.7)	53 (17.7)	3.08	ปานกลาง
เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ	28 (9.3)	70 (23.3)	118 (39.3)	63 (21.0)	21 (7.0)	3.07	ปานกลาง

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมทางการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงาน การฝากเงินถือเป็นธุรกรรมทางการเงินประเภทหนึ่ง โดยเมื่อก่อนทางธนาคารมีการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางและความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงินซึ่งไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ทางธนาคารจึงได้นำเครื่องฝากเงินอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาช่องทางการฝากเงินสดเพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง ทางธนาคารจึงได้นำเทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ เพราะสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งถ้าบริการดังกล่าวได้รับการตอบรับจากกลุ่มลูกค้าเป็นอย่างดี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก็จะมีกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นและยังสามารถรักษาความเป็นผู้นำการให้บริการทางการเงินได้อีกต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยได้ศึกษาจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และสอบถามผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการฝากเงินสด เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า ลดภาระงานของพนักงานทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ถือเป็นการกระจายงานจากพนักงานไปยังเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติแทนซึ่งเป็นการเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้น อีกทั้งเพื่อที่จะให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติอยู่ภายนอกที่ทำการสาขา และยังเป็น การเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวรับบริการทางหน้าเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว โดยธนาคารจะติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในสาขาที่มีปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทการฝากเงินสดของลูกค้าที่นำเงินมาฝากสูง ซึ่งในอนาคตรองฝากเงินสดอัตโนมัติมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนเครื่องขึ้นเรื่อยๆ แต่จะไม่เพิ่มจำนวนได้รวดเร็วเหมือนกับเครื่อง ATM เนื่องจากเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยังมีราคาเครื่องที่สูงอยู่

ข้อดีที่ธนาคารได้รับจากการนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการนั้น ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น ที่ไม่สามารถใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้มากขึ้น เช่น ถอนด้วยเช็ค ชำระเงินกู้ เป็นต้น และผู้ใช้บริการที่ต้องการฝากเงินสดเพียงอย่างเดียวก็สามารถทำการฝากเงินได้เร็วขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอคิวร่วมกับผู้ใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น

ข้อจำกัดหรือปัญหาที่ทางธนาคารพบจากการนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ ได้แก่ ธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์เนื่องจากผ่านการใช้งานมานาน อาจจะไม่สามารถฝากผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ เช่น ฉีกขาด ยับ หรือเปื้อนอยู่ เป็นต้น ซึ่งธนบัตรดังกล่าวอาจจะติดค้างอยู่ในเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และอาจทำให้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติปิดบริการได้ ซึ่งถ้าผู้ใช้บริการที่นำธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์มาฝาก จะต้องให้ทางสาขานั้นทำการชี้แจงและแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้ทราบถึงลักษณะธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ และปัญหาอีกประการหนึ่งคือ เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยออกธนบัตรชนิดใหม่ที่สามารถฝากกับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้ ทางธนาคารจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการตรวจจับธนบัตรปลอม ซึ่งข้อนี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จะไม่อนุญาตให้ทางธนาคารนำธนบัตรชนิดใหม่มาใช้งานก่อนกำหนดการออกใช้จริง

ส่วนที่ 2 ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเป็นการเพิ่มช่องทางในการฝากเงินสด ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ เพราะมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ช่วยลดเวลาในการใช้บริการ ทั้งยังสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ตลอดจนข้อมูลมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ แต่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยังมีข้อจำกัดในการใช้ ได้แก่ ไม่สามารถรับฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ ไม่สามารถถอนเงินได้ รับฝากเฉพาะธนบัตร 20/100/500/1,000 บาท

และรับฝากธนบัตรครั้งละไม่เกิน 30 ฉบับในการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจะต้องมีเครื่อง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝากเงินสดอัตโนมัติ สายสัญญาณซึ่งนำไปใช้ในการเชื่อมระบบ และอุปกรณ์ในเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เช่น กล้องเงิน ใบบันทึกรายการ เป็นต้น ซึ่งการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัตินั้นจะต้องมีสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกคือ ต้องมีการวางแผนการติดตั้งที่ดี โดยมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของสถานที่ที่จะติดตั้ง รวมทั้งมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง

ในการตรวจนับแยกชนิดธนบัตรของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัตินั้น ระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตรจะมีตัวsensor ในการตรวจสอบชนิดของธนบัตร ซึ่งจะมี Software แม่แบบติดตั้งอยู่ในระบบการทำงานของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยสามารถแยกชนิดของธนบัตรให้สามารถจัดเก็บในกล่องเงินที่ต้องการ และจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตร ซึ่งจะแสดงผลทั้งชนิดของธนบัตร และจำนวนธนบัตรแต่ละชนิด

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติส่วนใหญ่เกิดจากสภาพของธนบัตรที่ผู้ให้บริการนำมาฝาก(ซึ่งทางธนาคารไม่สามารถควบคุมได้) เช่น มีสิ่งแปลกปลอมเข้าไปพร้อมกับธนบัตรที่ผู้ให้บริการฝาก หรือสภาพของธนบัตรที่ฝากมีคุณภาพต่ำ เป็นต้น จึงทำให้ธนบัตรที่ฝากติดอยู่กับตัวเครื่อง ระบบขัดข้องไม่สามารถทำการรับฝากเงินสดได้ และเครื่องปิดบริการไม่สามารถให้บริการได้ โดยบางครั้งผู้ให้บริการไม่เข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการทำรายการจึงทำให้ใช้งานเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่ถูกต้อง ซึ่งผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และข้อจำกัดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และกรณีที่เกิดปัญหาทางธนาคารจะมีการ Monitor Online เพื่อติดตามการให้บริการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทุกเครื่อง เครื่องก็จะหยุดให้บริการระบบหรือถ้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเกิดขัดข้องชั่วคราวนั้น จะมีหน่วยงานที่รองรับปัญหาของผู้ใช้บริการมาทำการตรวจสอบแก้ไขทันที

ส่วนที่ 3 ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยบริการนี้เป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัท ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีรูปแบบการฝากเงินสดทั้ง 2 แบบ คือใช้ทั้งบริการฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM และแบบไม่ใช้บัตร ATM มีการใช้บริการเป็นประจำ ส่วนใหญ่ผู้บริการรู้จักเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ สาเหตุที่ทำให้เลือกใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และส่วนใหญ่ผู้บริการเนื่องจากต้องการความสะดวก รวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาบางครั้งจากการใช้บริการ ปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก คือ มีจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการน้อยเกินไป ทำให้ต้องยืนรอแถวเป็นเวลานาน ส่วนปัญหาที่พบอยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องไม่สามารถรับธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด รองลงมา คือ มีผู้ใช้บริการบางรายสับสนในการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติขัดข้องบ่อย และประเภทธนบัตรที่เครื่องสามารถรับฝากได้ มีน้อยประเภท และปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี รองลงมาคือ วงเงินในการรับฝากต่อครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดการสับสนในการใช้งานครั้งแรก แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอต่อการมองเห็นข้อมูล ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี และขนาดของปุ่มที่ใช้ในการทำรายการไม่เหมาะสม

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องเทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความทันสมัย ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ โดยรวมพอใจกับการใช้บริการ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการ ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีขั้นตอนการใช้งานง่าย ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการฝากเงินสด ความปลอดภัยในการใช้บริการ สถานที่หรือบริเวณที่ติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีความเหมาะสม และควรมีการปรับปรุงเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ และความคิดเห็นที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติควรฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ด้วย และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นบริการที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นควรมีการเพิ่มจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในแต่ละสาขาให้มากกว่านี้ เพราะจากการศึกษาพบว่าบางสาขามีจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่เพียงพอต่อการให้บริการของลูกค้า โดยเฉพาะที่สาขาเดอะมอลล์ บางกะปิ และควรมีการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในสาขาอื่น ๆ ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ทางธนาคาร ไม่สามารถที่จะเพิ่มจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้รวดเร็วเหมือนกับเครื่อง ATM เนื่องจากเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติยังมีราคาเครื่องที่สูงอยู่

2. กรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติทางธนาคารก็ควรจะให้มีการแจ้งพนักงานคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการหรือมีป้ายบอกขั้นตอนการใช้งานเครื่องฝากเงินสด ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัตโนมัติติดอยู่ที่ตัวเครื่องและอาจจะสาธิตขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ให้บริการที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก

3. จากปัญหาการที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่สามารถรับฝากธนบัตรบางฉบับของลูกค้าได้ เนื่องจากธนบัตรนั้นมีสภาพคุณภาพต่ำ เช่น เก่า ฉีกขาด ยับ เปียกน้ำ หรือมีสิ่งแปลกปลอมติดมากับธนบัตร เป็นต้น ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ควรทำการชี้แจงลักษณะของธนบัตรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ และข้อจำกัดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้ลูกค้าได้ทราบ เพราะอาจทำให้ลูกค้าเสียเวลาและอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าได้

4. จากปัญหาที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องระบบการทำงานขัดข้อง/เสีย หรือระบบทำงานล่าช้า จึงควรมีพัฒนาระบบให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม โดยทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ควรจะแจ้งปัญหานี้ให้กับทางบริษัทผู้ติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

5. ปัจจุบันบริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในด้านเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มจำนวนวงเงินในการรับฝากธนบัตรแต่ละครั้ง สามารถรับฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาเรื่องระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น และนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผลของแหล่งคาร์บอนสำหรับการผลิตกรดแลกติก โดยเชื้อ *Lactobacillus casei* ATCC 10863 ในอาหารสังเคราะห์ที่มีแหล่งคาร์บอนเป็นองค์ประกอบที่ต่างกัน 6 ชนิด คือ น้ำตาลกลูโคส น้ำตาลแลคโตส น้ำตาลซูโครส น้ำตาลมอลโตส น้ำตาลฟรุกโตส และน้ำตาลทราย พบว่า น้ำตาลกลูโคสให้ผลผลิตกรดแลกติกในปริมาณสูงที่สุดคือ สูงสุด คือ 22.247 กรัมต่อลิตร ณ ชั่วโมงที่ 72 จำนวนเป็นผลได้ (yield) และอัตราการเกิดผลิตภัณฑ์ได้เท่ากับ 0.698 กรัมต่อกรัมน้ำตาล และ 0.3090 กรัมต่อลิตรต่อชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับ Bulut และคณะ (2004) ที่ศึกษาเรื่องการใช้กลูโคสเป็นแหล่งคาร์บอนที่ดีที่สุดในการผลิตกรดแลกติกจากวัสดุเหลือใช้จากธรรมชาติภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน รองลงมาคือแหล่งคาร์บอนที่ใช้น้ำตาลทรายผลิตกรดได้ 20.020 กรัมต่อลิตร ณ ชั่วโมงที่ 72 จำนวนเป็นผลได้ และอัตราการเกิดผลิตภัณฑ์ได้เท่ากับ 0.532 กรัมต่อกรัมน้ำตาล และ 0.278 กรัมต่อลิตรต่อชั่วโมง และเมื่อนำค่าที่ได้มาทำการเปรียบเทียบทางสถิติเพื่อดูความแตกต่าง พบว่าผลของกรดแลกติกที่ได้จากการใช้กลูโคส มีความแตกต่างกันกับการใช้น้ำตาลชนิดอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ยกเว้นน้ำตาลทราย แต่เนื่องจากการทดลองพบว่า น้ำตาลกลูโคสให้ผลที่สูงที่สุดในการนำมาเป็นแหล่งคาร์บอนในการผลิตกรดแลกติก โดยเชื้อ *L. casei* ATCC 10863 ดังนั้นจึงเลือกน้ำตาลกลูโคสนำมาศึกษาถึงระดับความเข้มข้นที่เหมาะสมที่สุดในการผลิตกรดแลกติก โดยใช้ความเข้มข้นเริ่มต้นที่ 20, 30, 40 และ 50 กรัมต่อลิตร พบว่า ที่ระดับความเข้มข้น 40 กรัมต่อลิตร ผลิตกรดแลกติกได้ 25.322 กรัมต่อลิตร ชั่วโมงที่ 72 จำนวนเป็นผลได้ และอัตราการเกิดผลิตภัณฑ์ได้เท่ากับ 0.984 กรัมต่อกรัม น้ำตาล และ 0.352 กรัมต่อลิตรต่อชั่วโมง ซึ่งเป็นความเข้มข้นที่ผลิตกรดแลกติกได้สูงสุดจากทุกความเข้มข้น

ดังนั้นเมื่อทำการทดลองเสร็จสิ้นในขั้นต้น เราสามารถสรุปได้ว่า การใช้น้ำตาลกลูโคสที่ระดับความเข้มข้น 40 กรัมต่อลิตร มาใช้ร่วมในสูตรอาหารสังเคราะห์เพื่อทำการหมักและผลิตกรดแลกติก จะได้ปริมาณกรดแลกติกในปริมาณสูงสุด จากการศึกษจากแหล่งคาร์บอนหรือน้ำตาลทั้ง 6 ชนิด เบื้องต้น

และเมื่อทำการทดลองเปรียบเทียบประสิทธิภาพการผลิต ระหว่างการหมักในฟลาสก์ขนาด 2 ลิตร เปรียบเทียบกับการหมักในถังหมัก (fermentor) ขนาด 2 ลิตร โดยที่นำงานทดลองของ Ohkouchi และ Inoue (2006) เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพด้านปริมาณของกรดแลกติกที่จะได้ เมื่อมีการเติมแคลเซียมคาร์บอเนต (CaCO_3) ลงไปในสูตรอาหารสังเคราะห์ร่วมกันในปริมาณ 2% จากการทดลองพบว่า เมื่อเราทำการทดลองผ่านไปโดยให้ทำการหมักในฟลาสก์ 2 แบบ คือ แบบที่ 1 ไม่มีการเติมแคลเซียมคาร์บอเนต ได้ปริมาณกรดแลกติกสูงสุดเท่ากับ 9.162 กรัมต่อลิตร แบบที่ 2 เติมแคลเซียมคาร์บอเนต ได้ปริมาณกรดแลกติกสูงสุดเท่ากับ 13.350 กรัมต่อลิตร เปรียบเทียบกับในถังหมักที่มีการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แลคโตสที่เติมในนมผงสามารถผลิตกรดแลคติกได้สูงถึง 15.273 กรัมต่อลิตร จะเห็นว่าเชื้อ *L. casei* ATCC 10863 ที่เจริญในพลาสติกสามารถขยายเรื่องการผลิตกรดแลคติกได้มากขึ้นเมื่อมีการเติมแลคโตสในนมผงและเมื่อเปรียบเทียบกับถังหมักขนาด 2 ลิตรที่เติมแลคโตสในนมผงสามารถผลิตกรดแลคติกได้สูงที่สุดนั้นก็สอดคล้องกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการเลี้ยงเชื้อในถังหมักสามารถควบคุมความเร็วรอบของใบพัดกวนในอัตราเร็วที่เหมาะสมได้ซึ่งในการทดลองนี้กำหนดให้ทำให้เชื้อสามารถสัมผัสกับอากาศได้อย่างทั่วถึงและในถังหมักสามารถควบคุมค่าพีเอชที่เหมาะสมต่อการเจริญเติบโตของเชื้อ *L. casei* ATCC 10863 ได้ การเติมแลคโตสในนมผงลงไปเพื่อให้แลคโตสในนมผงแตกตัวจะเกิดเป็นแลคโตสแลคเตท และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ แลคโตสแลคเตทซึ่งเป็นตัวสะเทิน (neutralizer) ในระหว่างการหมัก แต่เมื่อแลคโตสแลคเตทมีความเข้มข้นมากถึง 10 เปอร์เซ็นต์ จะทำให้กลายเป็นผลึกของแลคโตสแลคเตทได้ยาก ทำให้การสกัดสารละลายแลคเตทได้ยากตามไปด้วย (Ohkouchi และ Inoue, 2006)

ดังนั้นในการศึกษาเรื่องแหล่งคาร์บอนที่เหมาะสมในการผลิตกรดแลคติกโดยเชื้อ *L. casei* ครึ่งต่อไป พอดีจะใช้งานทดลองนี้เป็นแนวในการการเริ่มต้นการศึกษาเรื่องความเข้มข้นของแหล่งคาร์บอนคือ ควรเริ่มต้นที่ 40-50 กรัมต่อลิตร และพบว่าเชื้อที่เจริญในถังหมัก จะมีช่วงเวลาของการผลิตสารเพื่อให้ได้ปริมาณกรดแลคติกสูงที่สุดมากกว่า ดังนั้นจึงเห็นว่ากรผลิตกรดแลคติกในถังหมักขนาด 2 ลิตร มีประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการผลิตกรดแลคติกในระดับอุตสาหกรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร:

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัญเกียรติ. 2540. การศึกษาระบบงานธนาคารของธนาคารทหารไทย. กรุงเทพมหานคร:

ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปัทมา. 2537. การศึกษาระบบการให้บริการของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์.

กรุงเทพมหานคร:ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

ศุภกิจ. 2542. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ. กรุงเทพมหานคร:

ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หทัย และอลิสา. 2547. การศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและระบบเส้นทางโทรศัพท์.

กรุงเทพมหานคร: ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

หนังสือพิมพ์รายวันกรุงเทพธุรกิจ. 2545. บทความเรื่องกรณีศึกษาธุรกิจธนาคารในสหรัฐอเมริกา

<http://www.google.co.th/search>. (มิถุนายน 2548)

<http://www.scb.co.th>. (มิถุนายน 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาใช้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาใช้เวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติใช้สิ่งใดเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

.....

.....

.....

.....

3. ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผลการดำเนินงานหลังนำระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

5. ข้อดีของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้รับ

.....

.....

.....

.....

6. ข้อจำกัดหรือปัญหาที่ทางธนาคารพบจากการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

7. แนวทางแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

8. ท่านมีความพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. แนวโน้มของระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในอนาคต

.....

.....

.....

.....

☆ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ☆



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาใช้เวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

1. ชื่อดีของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

2. ชื่อจำกัดของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

3. ในการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มี Hardware และ Software อะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตั้งเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. ระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีวิธีการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตรอย่างไร

.....

.....

.....

.....

7. ปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบการทำงานในการตรวจนับแยกประเภทธนบัตรของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

8. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาจากการใช้งานระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้ให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

10. สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาจากการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมากที่สุด คือ

.....

.....

.....

.....

11. จากปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีแนวทางในการจัดการดูแลและแก้ไขอย่างไร และมี Hardware หรือ Software อะไรบ้างที่ช่วยในการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

12. อัตราการเกิดปัญหาจากการให้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเกิดบ่อยครั้งเพียงใด

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

★ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ★



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่แบบสอบถาม.....

สาขา.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการศึกษาระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาใช้เวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ระบุคำตอบโดยทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. อาชีพ

- () 1. นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัท () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. 50,001- 60,000 บาท
 () 7. 60,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติแบบวิธีใด

- () 1. ฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM
 () 2. ฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตร ATM
 () 3. ทั้ง 2 แบบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและปัญหาของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. ท่านใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ่อยแค่ไหน

- () 1. ใช้บริการเป็นครั้งแรก
 () 2. ใช้บริการเป็นบางครั้ง
 () 3. ใช้บริการเป็นประจำ
 () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านรู้จักบริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
 () 2. จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ
 () 3. จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต
 () 4. จากงานแสดงนิทรรศการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. สาเหตุใดที่ท่านเลือกใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ต้องการความสะดวก รวดเร็ว
 () 2. ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น
 () 3. เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 () 4. ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติหรือไม่
 () 1. ไม่เคยพบ (ข้ามไปทำส่วนที่ 3) () 3. พบบ่อย
 () 2. พบบางครั้ง () 4. พบทุกครั้ง
5. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
 ให้ท่านประเมินปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสด
 อัตโนมัติ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
 (5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ปัญหาจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. มีจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการน้อยเกินไป ทำให้ต้องยืนรอกแถวเป็นเวลานาน					
2. ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติขัดข้องบ่อย					
3. ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี					
4. ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี					
5. เครื่องไม่สามารถรับธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด					
6. ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดการสับสนในการใช้งานครั้งแรก					
7. แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอต่อการมองเห็นข้อมูล					
8. ขนาดของปุ่มที่ใช้ในการทำรายการไม่เหมาะสม					
9. มีผู้ใช้บริการบางรายสับสนในการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ					
10. วงเงินในการรับฝากต่อครั้งมีจำนวนน้อยเกินไป					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่อง ฝากเงินสดอัตโนมัติ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
11. ประเภทธนบัตรที่เครื่องสามารถรับฝากได้ มีน้อยประเภท					

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านพบเพื่อการปรับปรุงระบบและการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสด
อัตโนมัติ

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. เทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่ให้บริการมี ความทันสมัย					
2. บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ					
3. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการ ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
4. ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มีขั้นตอนการใช้งานง่าย					
5. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการ ฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
6. ความปลอดภัยในการฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติ					
7. สถานที่หรือบริเวณที่ติดตั้งเครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติมีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
8. โดยรวมท่านพอใจกับการใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
9. บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติควรฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ด้วย					
10. ควรมีการปรับปรุงระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้					

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

☆ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ☆

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่แบบสอบถาม.....

สาขา.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการศึกษา ระบบฝาก เงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกียร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบ ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ระบุคำตอบโดยทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติม

ข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
4. อาชีพ
() 1. นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัท () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท

ถ้ารับเจ้าหน้าที่

No.

Sex

Age

Edu

Ocp

Sal

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. 50,001- 60,000 บาท
 () 7. 60,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติแบบวิธีใด
- () 1. ฝากเงินสดแบบใช้บัตร ATM
 () 2. ฝากเงินสดแบบไม่ใช้บัตร ATM
 () 3. ทั้ง 2 แบบ

Type

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและปัญหาของระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. ท่านใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ่อยแค่ไหน

Freq

- () 1. ใช้บริการเป็นครั้งแรก
 () 2. ใช้บริการเป็นบางครั้ง
 () 3. ใช้บริการเป็นประจำ
 () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านรู้จักบริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
 () 2. จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ
 () 3. จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต
 () 4. จากงานแสดงนิทรรศการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

B1 B2 B3 B4 B5

3. สาเหตุใดที่ท่านเลือกใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ต้องการความสะดวก รวดเร็ว
 () 2. ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น
 () 3. เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 () 4. ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด

C1 C2 C3 C4

4. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติหรือไม่

- () 1. ไม่เคยพบ (ข้ามไปทำส่วนที่ 3) () 3. พบบ่อย
() 2. พบบางครั้ง () 4. พบทุกครั้ง

Use

5. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ให้ท่านประเมินปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. มีจำนวนเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้บริการน้อยเกินไป ทำให้ต้องขึ้นรอแถวเป็นเวลานาน					
2. ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ชัดข้องบ่อย					
3. ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี					
4. ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี					
5. เครื่องไม่สามารถรับธนบัตรที่ฝากได้ทั้งหมด					
6. ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดการสับสนในการใช้งานครั้งแรก					
7. แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอต่อการมองเห็นข้อมูล					
8. ขนาดของปุ่มที่ใช้ในการทำรายการไม่เหมาะสม					
9. มีผู้ใช้บริการบางรายสับสนในการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้บริการ					
10. วงเงินในการรับฝากต่อครั้งมีจำนวนน้อย					

Prob1

Prob2

Prob3

Prob4

Prob5

Prob6

Prob7

Prob8

Prob9

Prob10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11.ประเภทธนบัตรที่เครื่องสามารถรับฝากได้ มีน้อยประเภท					
--	--	--	--	--	--

Prob11

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านพบเพื่อการปรับปรุงระบบ
และการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบฝากเงินสด
โดยใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติ

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.เทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่ ให้บริการมีความทันสมัย					
2.บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติมีจำนวนเพียงพอ					
3.ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้ บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงิน สดอัตโนมัติ					
4.ระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติขั้นตอนการใช้งานง่าย					
5. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในการฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติ					
6.ความปลอดภัยในการฝากเงินสดโดยใช้ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
7.สถานที่หรือบริเวณที่ติดตั้งเครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติมีความเหมาะสม					

Op1 Op2 Op3 Op4 Op5 Op6 Op7

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. โดยรวมท่านพอใจกับการใช้บริการระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ					
9. บริการระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติควรฝากเงินสดประเภทเหรียญได้ด้วย					
10. ควรมีการปรับปรุงระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้					

Op8 Op9 Op10

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

❖ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No.	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-300	

ส่วนที่ 1

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Sex	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	Age	Ratio	อายุ	15-99	ตอบตามจริง
3.	Edu	Ordinal	ระดับการศึกษา	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 3.สูงกว่า ปริญญาตรี 4.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4.	Ocp	Nominal	อาชีพ	1. นักศึกษา 2.ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 3.พนักงาน บริษัท 4.ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว 5.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	Sal	Ordinal	รายได้	1. ต่ำกว่า10,000 บาท 2. 10,001- 20,000 บาท 3. 20,001- 30,000 บาท 4. 30,001- 40,000 บาท 5. 40,001- 50,000 บาท 6. 50,001- 60,000 บาท 7. 60,001 บาท ขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	Type	Nominal	รูปแบบการ ฝากเงิน	1.แบบใช้บัตร ATM 2.แบบไม่ใช้ บัตรATM 3.ทั้ง 2 แบบ	เลือกได้ 1 ข้อ

ส่วนที่2

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Freq	Nominal	ลักษณะการใช้ บริการ	1.ใช้บริการเป็น ครั้งแรก 2.ใช้บริการเป็น บางครั้ง 3. ใช้บริการเป็น ประจำ 4. อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
2.		Nominal	สาเหตุใดที่ทำให้ ท่านรู้จักระบบ ฝากเงินสดโดยใช้ เครื่องฝากเงินสด อัตโนมัติ		เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	B1		1.จากสื่อโฆษณา ทางโทรทัศน์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	B2		2.จากสื่อโฆษณา ทางวิทยุ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	B3		3.จากสื่อโฆษณา บนอินเทอร์เน็ต	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	B4		4.จากงาน นิทรรศการของ ธนาคาร	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	B5		5.อื่น ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
3.		Nominal	สาเหตุใดที่ท่าน เลือกใช้บริการ ระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝาก เงินสดอัตโนมัติ		เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	C1		1.ต้องการความ สะดวก รวดเร็ว	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	C2		2.ใช้บริการตาม คำแนะนำของ บุคคลอื่น	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	C3		3.เพื่อปรับตนเอง ให้ทันต่อ เทคโนโลยีใหม่ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	C4		4. ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
4.	Use	Nominal	เคยพบปัญหาจาก การใช้เครื่อง หรือไม่	1.ไม่เคยพบ 2.พบบางครั้ง 3.พบบ่อย 4.พบทุกครั้ง	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	Prob1	Ordinal	ปัญหาที่พบจาก การใช้บริการ 1.มีจำนวนเครื่อง น้อยเกินไป ทำให้ ต้องยืนรอแถว นาน	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Prob2		2.ระบบและเครื่อง ขัดข้องบ่อย	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Prob3		3.ความล่าช้าใน การทำรายการทาง บัญชี	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	Prob4		4.ความผิดพลาด ของข้อมูลทาง บัญชี	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้1ข้อ
	Prob5		5.เครื่องมือ สามารถรับ ธนบัตรที่ฝากได้ ทั้งหมด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้1ข้อ
	Prob6		6.ไม่ทราบ วิธีการใช้งาน ทำ ให้เกิดการสับสน ในการใช้งานครั้ง แรก	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้1ข้อ
	Prob7		7.แสงสว่างของ หน้าจอไม่เพียงพอ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้1ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	Prob8		8.ขนาดของปั๊มที่ ใช้ในการทำ รายการไม่ เหมาะสม	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Prob9		9.มีผู้ใช้บริการบาง รายลับสนในการ ใช้งาน ทำให้เกิด ความล่าช้าในการ ใช้บริการ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Prob10		10.วงเงินในการรับ ฝากต่อครั้งมี จำนวนน้อยเกินไป	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Prob11		11.ประเภทธนบัตร ที่เครื่องสามารถรับ ฝากได้มีน้อย ประเภท	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตราวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Op1	Ordinal	ความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ		
			1.เครื่องฝากเงิน	5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
			สค้อค โนมัติมี ความทันสมัย	4.มาก	
			2.น้อย	3.ปานกลาง	
Op2	Op2	Ordinal	2.เครื่องฝากเงิน	5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
			สค้อค โนมัติมี จำนวนเพียงพอ	4.มาก	
			3.ปานกลาง	3.ปานกลาง	
			2.น้อย	2.น้อย	
Op3	Op3	Ordinal	3.ความสะดวก รวดเร็วจากการใช้ เครื่อง	5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
			4.มาก	4.มาก	
			3.ปานกลาง	3.ปานกลาง	
			2.น้อย	2.น้อย	
Op4	Op4	Ordinal	4.ระบบฝากเงินสด มีขั้นตอนการใช้ งานง่าย	5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
			4.มาก	4.มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	Op5		5.ความถูกต้อง และความ น่าเชื่อถือของ ข้อมูล	3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด 5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Op6		6.ความปลอดภัย ในการฝากเงินสด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Op7		7.สถานที่ที่ติดตั้ง เครื่องมีความ เหมาะสม	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Op8		8.โดยรวมท่าน พอใจกับการใช้ บริการ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	Op9		9.เครื่องฝากเงิน อัตโนมัติควรร ฝากเงินสด ประเภทเหรียญได้ ด้วย	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
	Op10		10.ควรมีการ ปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพ สถานที่หรือ บริเวณที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

หมายเหตุ ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9 ,99,999..... เมื่อจำนวน
คำตอบที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3.....คำตอบนี้ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้