สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

The Factor and Adoption in Operating Financial Transactions of Cash Deposit Machine

T 102815

โดย

นางสาว ธนงพร ไข่เพชร รหัส 48040771

นางสาว อิชยา ถิ่นพังงา รหัส 48040816

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 102815
วัน,เดือน,ปี 20 ส.ค. 2552

.b.....
.i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

The Factor and Adoption in Operating Financial Transactions of Cash Deposit Machine

โดย

นางสาว ธนงพร ไข่เพชร รหัส 48040771

นางสาว อิชยา ถิ่นพังงา รหัส 48040816

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ

การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค)

หัวหน้าภาควิชา .....

(รองศาตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆโดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจให้แก่ ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรปริญญาตรี

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามสแควร์ ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อ รายละเอียดของข้อมูล และสถานที่ ผู้จัดการแผนกไอที บริษัท นานมี จำกัด สนับสนุนในด้านอุปกรณ์การออกภาคสนาม อันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่เคารพรักเป็นอย่างสูง ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญที่สุดในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งญาติพี่น้องและเพื่อนๆที่ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

นางสาวธนงพร ไข่เพชร
นางสาวอิชยา ถิ่นพังงา
18 กุมภาพันธ์ 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

เรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

The Factor and Adoption in Operating Financial Transactions of Cash Deposit Machine

นักศึกษา นางสาวธนงพร ไข่เพชร

นางสาวอิชยา ถิ่นพังงา

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ **ภาควิชา** บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน การทำธุรกรรมผ่านธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีความสำคัญมากขึ้น ธนาคารต่างพยายามปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้นำระบบฝากเงินสด โดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เข้ามาให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการทำธุรกรรมโดยไร้ข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้นก็ย่อมมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ปัญหาจากการใช้งาน และปัญหาทางด้านการตลาด จึงได้ศึกษาปัจจัยและการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้งานเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา สยามแสควร์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-24 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานของหน่วยงานเอกชน มีรายได้ประมาณ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากก็คือ ขั้นตอนในการใช้งานจะต้องไม่ยุ่งยาก ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ มีความถูกต้องในการทำรายการ สามารถใช้บริการได้นอกเหนือจากเวลาทำการของธนาคาร เป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและธนาคารต้องมีความมั่นคง ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบมากที่สุดคือ เครื่องไม่รับธนบัตร รองลงมาคือ ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหายังมีไม่เพียงพอ ระบบของเครื่องยากต่อการใช้งานและขัดข้องในยามจำเป็น แต่โดยภาพรวมแล้วผู้ใช้บริการมีการยอมรับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเพื่อเป็นการลดปัญหาและเพิ่มความรวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย ควรขยายเวลาทำการของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้มากขึ้นโดยที่คำนึงถึงสถานที่ตั้งของธนาคารแต่ละสาขาเป็นหลัก สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาการใช้บริการรูปแบบสาขาธนาคารเต็มรูปแบบ หรือสาขาขนาดใหญ่โดยเฉพาะสาขาในบริเวณชุมชน หรือจังหวัดใหญ่ ๆ หรือตามแหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาพฤติกรรมและเงื่อนไขในการใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมหรือเงื่อนไขการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ 2 แห่ง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผนทางด้านการจัดกลยุทธ์ทางด้านการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 2 ลักษณะทั่วไปของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	**10**
ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์	10
ความเป็นมาของบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	14
ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและการเชื่อมต่อระบบสัญญาณ	17
SOFTWARE	21
โครงสร้างของเทคโนโลยี	22
คุณสมบัติของอุปกรณ์ Modem หรือการเชื่อมต่อ	25
ลักษณะการทำงาน	27
ขั้นตอนการใช้งานเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	28
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	33
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	**44**
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	44
ปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	47
การยอมรับเทคโนโลยี	51
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	**58**
สรุป	58
ข้อเสนอแนะ	60
เอกสารอ้างอิง	**62**
ภาคผนวก	**63**
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	64
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามเพศ	44
2	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามอายุ	45
3	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามระดับการศึกษา	45
4	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามอาชีพ	46
5	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	47
6	ระดับปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	48
7	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามการประสบปัญหาในการใช้บริการ	50
8	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามสาเหตุของปัญหา	51
9	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามการเลือกใช้บริการในระยะเวลาที่เคาเตอร์มีคิวว่างอยู่	51
10	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามแหล่งที่มาในการรับทราบถึงบริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	52
11	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ	52
12	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	53
13	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการเป็นประจำ	53
14	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามช่วงเวลาการใช้บริการ	54
15	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	54
16	ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยจำแนกตามรูปแบบการใช้งาน	55
17	ความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างองค์กรคณะกรรมการธนาคาร	12
2	รูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ SCE Easy Pay station	15
3	เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) แบบ Lobby Type	16
4	เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) แบบ Through The Wall Type	16
5	ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	27
6	ระบบการทำงานของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ	28
7	หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	29
8	หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติโดยใช้บัตร	30
9	หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	30
10	ช่องใส่ธนบัตร และ Barcode Scan ที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	31
11	หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และ ขั้นตอนการนำธนบัตรใส่ลงในช่องฝากเงิน	31
12	ขั้นตอนวางธนบัตรลงเครื่องให้ถูกต้อง	32
13	กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค	34
14	กรอบแนวคิดปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ประชาชนทั่วไปให้ความเชื่อถือและความไว้วางใจมายาวนาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ประชาชนโดยทั่วไป ได้ให้ความเชื่อถือและความไว้วางใจ หน้าที่หลักประการหนึ่งของธนาคารคือการที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีที่สุด และยังรวมไปถึงการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ตลอดระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ธนาคารก็ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สะดวก และปลอดภัย

การก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการค้าเสรีและธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการทำธุรกิจรูปแบบใหม่ จากเดิมที่มุ่งเน้นในเรื่องของขนาดและปริมาณได้เปลี่ยนไปมุ่งเน้นเรื่องของคุณภาพและบริการแทน การที่ธนาคารนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในทำงานจะส่งผลดีในด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและลดข้อผิดพลาด รวมไปถึงการลดต้นทุนในการให้บริการของธนาคารอีกด้วย ซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆนี้ได้ถูกนำมาใช้เพื่อรักษาฐานลูกค้าทางด้านเงินฝากของธนาคาร ตามหลักการทางการตลาดที่ว่า “ การหาลูกค้าใหม่มีค่าใช้จ่ายมากกว่าการรักษาลูกค้าเดิมถึง 5 เท่า” ซึ่งลักษณะการให้บริการในรูปแบบใหม่นี้มีลักษณะการให้บริการแบบครบวงจร โดยให้พนักงานที่มีความรอบรู้มาคอยแนะนำการให้บริการให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง(Self-services) ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ใหม่ในการให้บริการแก่ลูกค้า นอกจากนี้เครื่องฝากเงินสดฉับไวหรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติที่นำมาใช้นั้นยังช่วยลดจำนวนลูกค้าที่ยืนเข้าคิวรอการให้บริการจากพนักงานธนาคารให้เปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้เครื่องให้บริการอัตโนมัติกันมากขึ้น แนวคิดดังกล่าวเรียกได้ว่าเป็นแนวคิดที่เข้ากับวิถีชีวิตของคนยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง และเป็นการเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมนอกเวลาทำการของธนาคาร เปิดทำการ 8.30 – 15.30 น. สัปดาห์ละ 5 วัน ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมของตนได้ด้วยตัวเองตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับฝากเงินเป็นการให้บริการหลักของธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าดังกล่าวนี้ ธนาคารได้เห็นโอกาสที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ ซึ่งก็คือ Cash deposit machine-CDM หรือ เครื่องฝากเงินสดฉับไว หรือเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัตินั่นเอง ในการที่ทางธนาคารได้นำเทคโนโลยีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการลูกค้านั้นยังเป็นผลดีต่อตัวธนาคารเองด้วย เพราะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปได้มาก เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุดในการดำเนินงาน ดังนั้นระบบของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์จะต้องมีประสิทธิภาพที่ดีพร้อมในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามหากได้มีการศึกษาปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ แล้วนำผลการศึกษานั้นๆมาทำความเข้าใจอย่างละเอียด เพื่อค้นหาสิ่งที่เป็นประโยชน์และความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และการยอมรับการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของแต่ละบุคคลอาจมีข้อจำกัดและเงื่อนไขแตกต่างกัน อันเนื่องจากปัจจัยทางสังคม ทางกายภาพ ทางสิ่งแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆต่างกัน จากเงื่อนไขและปัจจัยในการทำธุรกรรมการเงินผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติดังกล่าวข้างต้นเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยมุ่งเน้น ปัจจัยในการใช้งานและการยอมรับธุรกรรมการเงินผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ผลจากงานศึกษานี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งทางธนาคารและผู้ใช้บริการ และทราบถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไป วิธีการใช้งาน และการให้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์
3. เพื่อศึกษาถึงการยอมรับที่มีผลต่อในการเลือกใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมากขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการเพื่อทางธนาคารจะนำไปใช้พัฒนาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

3. สามารนำผลจากการศึกษาการยอมรับบริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยังเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของทางธนาคาร

4. ผลของการวิจัยจะเป็นพื้นฐานให้กับงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อระบบการศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash deposit machine) ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เนื่องจากการที่เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงติดอันดับต้นๆของประเทศไทย และเฉพาะเขตพื้นที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์ ซึ่งเป็นสาขาที่มีผู้ใช้บริการมาก ความหลากหลายของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ และเปิดทำการทุกวันและสถานที่ตั้งเป็นจุดเด่นในสยามสแควร์ ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการฝากเงินสดทางเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ และมุ่งเน้นการยอมรับของผู้ใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ในระยะเวลาการศึกษาข้อมูลต่างๆ ช่วงตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2551 - มกราคม 2552

นิยามศัพท์

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash deposit machine) หมายถึง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เมื่อลูกค้าป้อนธนบัตรเข้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ (Screen) เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อย เครื่องจะขอให้ผู้ทำรายการตรวจสอบจำนวนเงินและเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้ง ก่อนจะกดปุ่มยืนยัน ซึ่งหมายความว่าการทำธุรกรรมเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ เครื่องจะพิมพ์ใบรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกมาให้ ลูกค้าจึงสามารถฝากเงินสดได้อย่างมั่นใจ เพราะสามารถตรวจสอบยืนยันทุกขั้นตอนในระหว่างทำการฝาก และพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสด หมายถึง สิ่งต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำมาตัดสินใจเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดในรูปแบบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ตัวอย่างปัจจัย เช่น อายุ เพศ การศึกษา ภูมิลำเนา ฯลฯ

การยอมรับ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีทัศนคติเห็นด้วย และมีแนวโน้มหรือความต้องการที่จะใช้บริการหรือทำธุรกรรมต่อไปในอนาคต ซึ่งเริ่มตั้งแต่การตัดสินใจที่จะใช้บริการในครั้งแรกการที่ได้เคยใช้บริการต่อมาอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความถี่และช่วงเวลาที่ใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการหรือเชื่อมั่นในธนาคารที่ให้บริการ

การตรวจเอกสาร

สมสวาท (2546) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารในการใช้เครื่องบริการตนเองอัตโนมัติ (Self Services) โดย ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารรู้จัก และคุ้นเคยกับเครื่องต่างๆ และให้ความสนใจกับการใช้บริการผ่านเครื่องบริการตนเองอัตโนมัติ (Self Service) เป็นอย่างมาก ทั้งผู้ที่เคยใช้ และไม่เคยใช้เครื่องแม้ว่าจะพบปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการใช้เครื่องบ้างสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเครื่องมีประโยชน์ต่อการใช้บริการคือด้าน ความสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญถูกต้องแม่นยำ กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า หากธนาคารจะนำเครื่องต่างๆ มาให้บริการธนาคารควรให้ความรู้ ความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อไม่เกิดปัญหา อุปสรรคต่อการใช้ และต้องการให้ธนาคารมีพนักงานที่จะช่วยสนับสนุนในการใช้บริการโดยเฉพาะในเวลาเกิดปัญหาขณะใช้บริการ

เสาวลักษณ์ (2547) ศึกษาการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี โดยประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในห้างสรรพสินค้า จากการสำรวจพบว่าสถานที่ตั้งที่เลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำนวนครั้งนี้ที่ใช้บริการต่อเดือนจำนวน 1-3 ครั้ง ใช้บริการในช่วงวันจันทร์ - วันพฤหัสบดี มากที่สุด สื่อโฆษณาที่ทำให้ทราบว่ามีบริการได้แก่สื่อโทรทัศน์ และอัตราค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บไม่มีผลต่อการใช้บริการ การหาค่าทางสถิติไคสแควร์พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับธนาคารที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียม อายุมีความสัมพันธ์กับสถานที่ตั้งของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโฆษณา มีความสัมพันธ์กับสถานที่ตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคาร ธนาคารเลือกใช้ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงวันที่ใช้บริการและสื่อโฆษณา ส่วนรายได้มีความสัมพันธ์กับสถานที่ตั้งของธนาคาร

จันทร์นิมิต (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการช่องทาง Kbank Sure pay ของ บจม. ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่าพบว่าพฤติกรรมผู้ใช้บริการช่องทาง Kbank Sure Pay ส่วนมาก จะใช้บริการทุกวัน ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 8.01-12.00 น. และนิยมใช้ช่องทาง E-ATM มากกว่าช่องทาง Kbank Sure Pay อื่นๆ ประเภทธุรกรรมที่ผู้ใช้บริการรู้จักและใช้บริการมากที่สุดคือการโอนเงินให้แก่ผู้รับที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ส่วนระดับความพึงพอใจขอผู้ใช้บริการช่องทางKbank Sure Pay พบด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสมของพนักงานการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วความกระตือรือร้นในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ส่วนระดับระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการช่องทาง Kbank Sure Pay ด้านกระบวนการบริการ การแนะนำ ผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับค่อนข้างมากประกอบด้วยรูปแบบลักษณะของช่องทางบริการ การพัฒนาปรับ ปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่องทาง Kbank Sure Pay ด้านสภาพแวดล้อม อื่นๆ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ช่องทาง Kbank Sure Pay ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ว่าองค์กรควรมี การพัฒนาด้านความรู้ของผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อรองรับผลิตภัณฑ์บริการที่จะนำมาให้บริการแก่ลูกค้าควรมีพนักงานแนะนำช่องทางบริการต่างๆโดยตรงภายในสาขาให้แก่ลุกค้าปรับแนวคิดและทัศนคติของพนักงาน ในเรื่องการให้บริการอยู่เสมอ ก็จะสามารถเพิ่มระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการและเพิ่ม ความสามารถใน การแข่งขันขององค์กรต่อไป

ปณัฐ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน100คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใช้ประโยชน์จากเครื่องฝากเงินอัตโนมัติในด้าน ฝากเงินสด มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 64 รองลงมาคือ ตรวจสอบยอดเงินและโอนเงินสด ใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติเดือนละครั้งรองลงมาคือ บ่อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง 2 – 3 เดือนต่อครั้ง สัปดาห์ละครั้งปัจจัยด้านความสะดวกจากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ มองในด้านปัจจัยทางด้านความสะดวกนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ ด้านการใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง มาเป็นอันดับแรกมองในด้านปัจจัยทางด้านความปลอดภัยนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ ด้านความถูกต้องและเที่ยงตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการศึกษา

การศึกษาในเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสดและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจและการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเก็บข้อมูลโดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามสแควร์

โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนและวิธีในการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและการยอมรับการใช้บริการธุรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยการศึกษาข้อมูลในส่วนนี้จะใช้การศึกษาเชิงสำรวจ ได้ใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารวิชาการต่างๆ

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้นั้น เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสด สำรวจความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการจากเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยทำการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารต่างๆที่มีผู้เคยทำการศึกษาในเรื่องของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จาก Website ที่มีผู้ที่เคยใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้แสดงความคิดเห็นเอาไว้ และการเก็บข้อมูลจาก Website ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คือ www.scb.co.th

3.สอบถามโดยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำหนดตัวอย่าง ตัวอย่างเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามแสควร์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากข้อจำกัดในการวิจัยเรื่องประชากร ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงต้องใช้สูตรของ Taro Yamane

(กัลยา วานิชบัญชา, 2546, 26-27) โดยสุ่มตัวอย่างเป็น 50%ของประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 90% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 1% ซึ่งเมื่อคำนวณออกมาแล้วจะได้ดังนี้

กำหนดให้	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดสุ่ม = 0.50
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง = 0.1
	Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% = 1.96

จากสูตร

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(1.96)^2}{0.1^2}$$

$$= 96$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้มีขนาด 96 ตัวอย่าง และมีการเผื่อความสูญเสียของแบบสอบถามเอาไว้ ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย คือ สุ่มจากลูกค้าที่เข้ามาใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสยามสแควร์ โดยที่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ เช่น เพศ อายุ อาชีพหรือรายได้ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

โดยการจัดทำแบบสอบถามและแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญ กับปัจจัยในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับ การใช้งานเทคโนโลยี ได้แก่ การตัดสินใจในการใช้บริการการยอมรับ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

โดยที่แบบสอบถามในบางส่วนจะเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบ Interval scale โดยทำการแบ่งระดับดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไปจากนั้นข้อมูลที่ได้ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิด แล้วนำข้อมูลทั้งหมดประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Socail Science)
โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
ลักษณะทั่วไปของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินกิจการ เมื่อในปี พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ "บุคคลัภย์" โดยที่ พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม "บุคคลัภย์" (BOOK CLUB) บุคคลัภย์ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง "บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" ขึ้นจากบุคคลัภย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก "สยาม" มาเป็น "ไทย" ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า "สยาม" ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า"ไทย"แทน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด" เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 เดือนมกราคม พ.ศ.2482 โดยสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ต่อมาธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดี และเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนเกิดมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยได้ใช้ชื่อว่า "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)" และได้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED" ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่ คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก

เป้าหมายและวิสัยทัศน์

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ ที่ตรงกับความต้องการให้บริการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ

2. ผลประกอบการเหนือคู่แข่ง มีกำไรเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รักษาความเป็นผู้นำตลาด

3. ดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพ และพัฒนาความสามารถและทักษะที่สำคัญๆ กระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างเต็มที่

พันธกิจ

ธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการในการตลาดการเงินและกลุ่มลูกค้าหลักด้วยการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด จากเครือข่ายของกลุ่มไทยพาณิชย์และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ ธนาคารจึงกำหนดพันธกิจไว้อย่างชัดเจนว่า จะมุ่งพัฒนาสู่การเป็น ธนาคารครบวงจรชั้นนำของประเทศ (The Premier Universal Bank) ซึ่งหมายถึงธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ และ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้ดำเนิน "โครงการปรับปรุงธนาคาร" (Change Program) ซึ่งเป็นโครงการที่อยู่เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลง และความสำเร็จของธนาคาร รวมทั้งการพัฒนาเครือข่าย ในการให้บริการอย่างครบวงจร การพัฒนาบริการใหม่ๆ และการพัฒนาบุคลากร และการดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างองค์กร

คณะกรรมการธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย

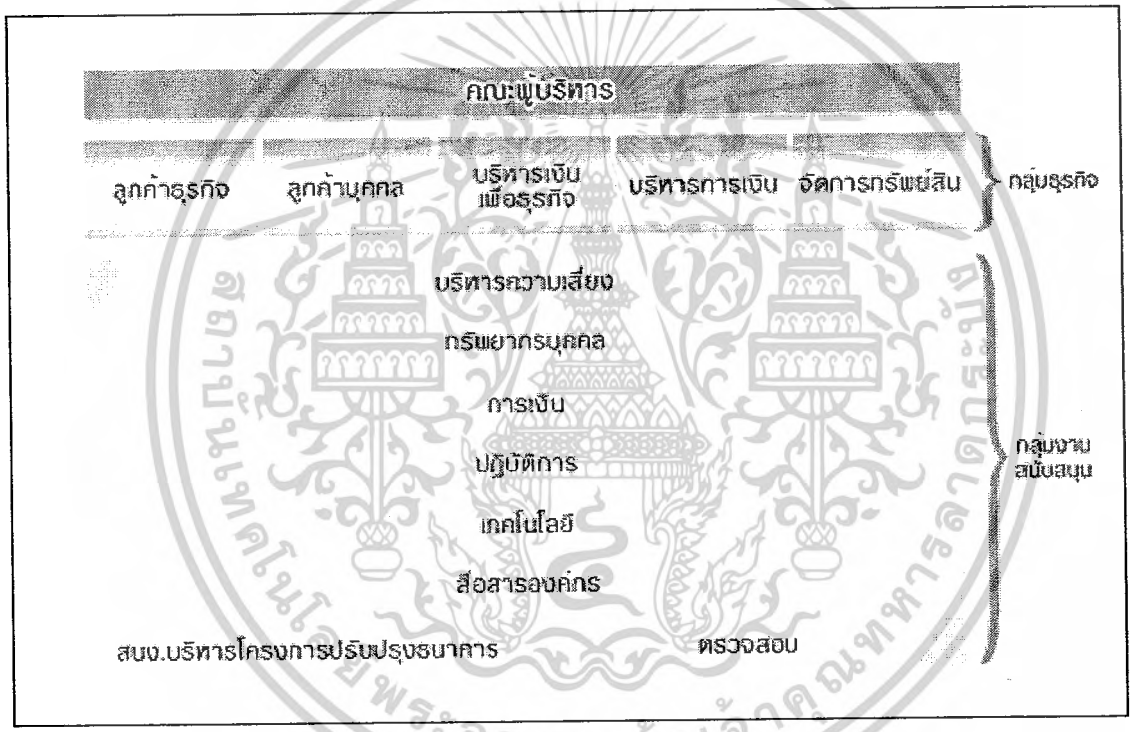
1. คณะกรรมการบริหาร
2. คณะกรรมการตรวจสอบ
3. คณะกรรมการ สรรหา ค่าตอบแทนและธรรมาภิบาล
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. คณะกรรมการกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายจัดการ ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกลยุทธ์และติดตามผล
2. คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร
3. คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
4. คณะกรรมการการลงทุน



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรคณะกรรมการธนาคาร

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(http://www.scb.co.th/th/abt/abt_sob.shtml)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนเขตและสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในกรุงเทพมหานคร ที่มีเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (http://www.scb.co.th/th/oth/lct.php) คือ

1. เขต พญาไท ได้แก่ สาขาพหลโยธิน และ สาขา ถนนเพชรบุรี
2. เขต ปทุมวัน ได้แก่ สาขา สภากาชาดไทย สาขา เพลินจิต สาขาย่อย สวนลุมไนท์บาซ่า สาขา สยามสแควร์ สาขา สยามพารากอน สาขา มาบุญครอง ย่อย และสาขา ถนนวิทยุ
3. เขต ดินแดง ได้แก่ สาขา รามาธิบดี สาขา เทสโก้ โลตัส ฟอร์จูน ทาวน์ ย่อย
4. เขต วัฒนา ได้แก่ สาขา อโศก สาขา คาร์ฟูร์ อ่อนนุช ย่อย และ สาขา ซอยไชยยศ
5. เขต วังทองหลาง ได้แก่ สาขา ลาดพร้าว59
6. เขต ราชเทวี ได้แก่ สาขา ชิดลม และ สาขา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. เขต บางกอกน้อย ได้แก่ สาขา ศิริราช และ สาขา เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า
8. เขต ธนบุรี ได้แก่ สาขา ถนนรัชดาภิเษก สาขา เดอะมอลล์ ท่าพระ และ สาขา บิ๊กซี ดาวคะนอง ย่อย
9. เขต บางรัก ได้แก่ สาขา สีลม
10. เขต บางนา ได้แก่ สาขา บางนา-ตราด กม.3.5 (บิ๊กซี บางนา)
11. เขต จตุจักร ได้แก่ สาขารัชโยธิน (สำนักงานใหญ่) สาขา Plaza West (รัชโยธิน) สาขา เทสโก้ โลตัส ลาดพร้าว ย่อย และ สาขา เซ็นทรัลลาดพร้าว สาขา เซ็นทรัลลาดพร้าว 2
12. เขต บางกะปิ ได้แก่ สาขา เซ็นทรัล หัวหมาก สาขา เดอะมอลล์ บางกะปิ
13. เขต ประเวศ ได้แก่ สาขา รามคำแหง 2
14. เขต หลักสี่ ได้แก่ สาขา หลักสี่
15. เขต ห้วยขวาง ได้แก่ สาขา ถนนรัชดาภิเษก 2 และ สาขา ถนนรัชดาภิเษก 3
16. เขต สาทร ได้แก่ สาขา ถนนสาทร
17. เขต ยานนาวา ได้แก่ สาขาเซ็นทรัล พระราม 3 สาขาเทสโก้ โลตัส พระราม 3 ย่อย สาขาสาธุประดิษฐ์ สาขา ถนนจันทร์
18. เขต ลาดพร้าว ได้แก่ สาขาเทสโก้ โลตัส วังหิน ย่อย สาขาลาดพร้าว ซอย 71 ย่อย
19. เขต มีนบุรี ได้แก่ สาขา บิ๊กซี สุขาภิบาล 3 ย่อย สาขา คาร์ฟูร์ สุวินทวงศ์
20. เขต บางแค ได้แก่ สาขา เดอะมอลล์ บางแค สาขา เทสโก้ โลตัส บางแค ย่อย
21. เขต คลองเตย ได้แก่ สาขา คาร์ฟูร์ พระราม 4 ย่อย
22. เขต ดอนเมือง ได้แก่ สาขา ถนนเชิดวุฒากาศ สาขา สรงประภา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

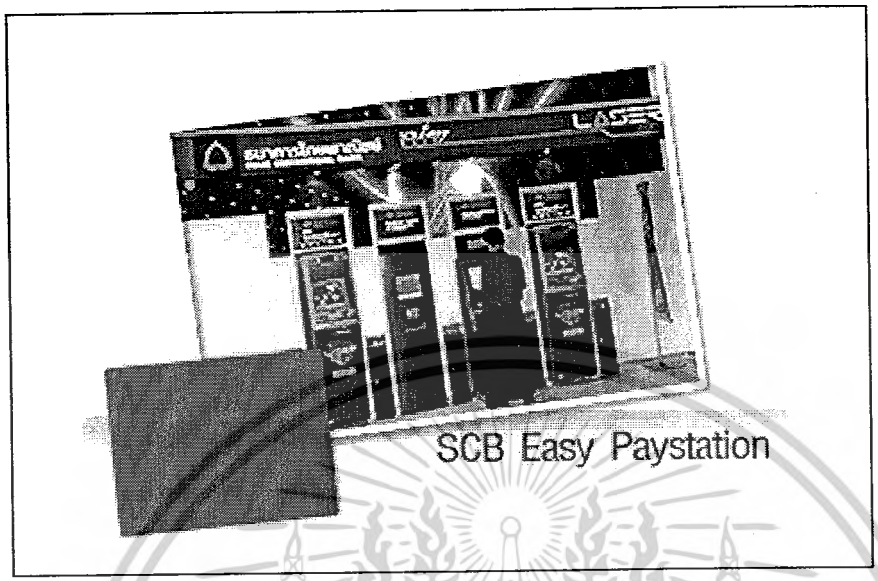
ความเป็นมาของบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหลายธนาคารเริ่มเล็งเห็นความสำคัญของบริการ E-Banking มากขึ้น โดยธนาคารที่มีความพร้อมก่อน ก็จะสามารถเพิ่มช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายขึ้น และมีโอกาสในการหาลูกค้า เพื่อสร้างรายได้ให้กับธนาคารได้มากขึ้น เริ่มจากธนาคารไทยพาณิชย์ที่นำเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) มาใช้เป็นธนาคารแรกและได้มีการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เรื่อยมา

จากวิวัฒนาการจากระบบเอทีเอ็ม ส่งผลให้ธนาคารมีการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบ โดยใช้เทคโนโลยีชนิดต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์(Internet banking) โทรศัพท์ (Phone/Tele Banking) เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ได้นำระบบเทคโนโลยีมาช่วยเสริมบริการต่างๆกันอบย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการพื้นฐานกับลูกค้ารายย่อย เช่น การฝากเงินถอนเงิน โอนเงิน ซึ่งมักจะมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์พร้อมให้บริการ เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับความสะดวก ไม่ต้องรอรับบริการจากพนักงาน ที่เรียกว่า Self-Service Corner ซึ่งเครื่องไฮเทคเหล่านี้สามารถออกหลักฐานแสดงการทำรายการได้เช่นเดียวกับการใช้บริการกับพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยธนาคารแทบทุกแห่งจะมีเครื่องอัตโนมัติหลายๆรูปแบบให้บริการ แต่ในที่นี้จะกล่าวถึง เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) ที่ให้บริการฝากเงินสดเข้าบัญชีเงินฝาก ซึ่งเครื่องจะมีระบบอ่านและตรวจสอบธนบัตร โดยมีใบบันทึกรายการเป็นหลักฐานหลังจากนั้นเครื่องจะทำรายการทันทีในระบบ Real Time ซึ่งลูกค้าสามารถทำรายการเพื่อชำระสินค้าและบริการได้ โดยการฝากเงินเข้าบัญชีของบริษัท ที่จำหน่ายสินค้าหรือให้บริการนั้นๆ

การนำเทคโนโลยี เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า นอกจากจะอำนวยความสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังคำนึงถึงการเพิ่มคุณค่า ในบริการที่ให้แก่ลูกค้า และการแพร่ขยายธุรกิจไป ในด้านต่าง ๆ อีกด้วย ทั้งนี้ นับตั้งแต่ธนาคาร ได้นำระบบบริการ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) เข้ามาบริการแก่ลูกค้า เป็นธนาคารแรกในประเทศไทยแล้ว ก็ดูเหมือนว่า เป็นก้าวสำคัญ ของการเปลี่ยนแปลงของการธนาคารพาณิชย์ไทย ไปสู่การเป็นธนาคารใน ระบบธนาคารพาณิชย์ สมัยใหม่ จากนั้นธนาคาร ได้สร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ไทยพาณิชย์ขึ้น เพื่อเก็บสำรองข้อมูล และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนา และให้บริการแก่ลูกค้า และยังใช้เป็นข้อมูล ในการตัดสินใจด้านการบริหารที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 รูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ SCE Easy Pay station
ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
(http://www.scb.co.th/th/abt/abt_sob.shtml)

องค์ประกอบจัดตั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

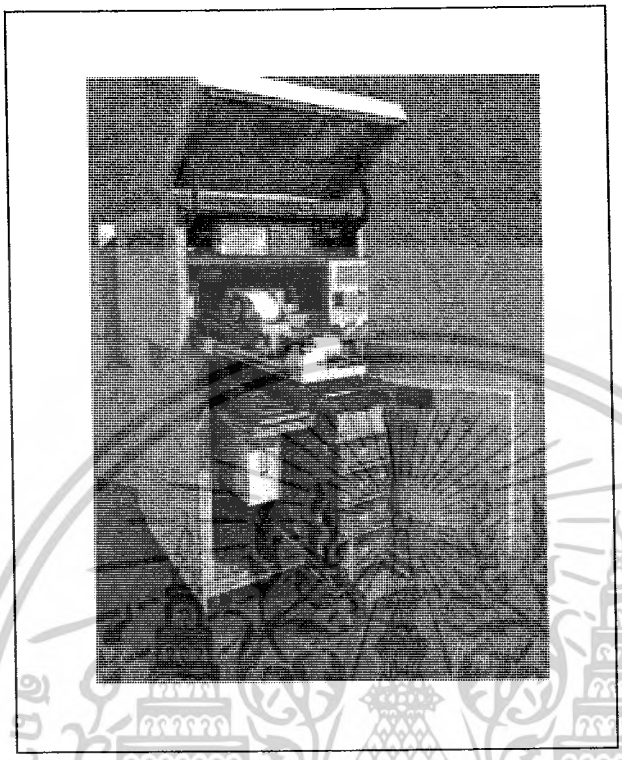
1. ตัวเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ
2. อุปกรณ์ Modem

ชนิดของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) เป็นเครื่องสำหรับรับฝากเงินสด ไม่สามารถถอนเงินสดได้ แบ่งเป็น 2 รุ่นตามลักษณะการติดตั้ง คือ

1. แบบ Lobby Type สำหรับติดตั้งภายในอาคาร มีประตูเซฟเปิดด้านหน้าหรือด้านหลังได้ (Rear Load)

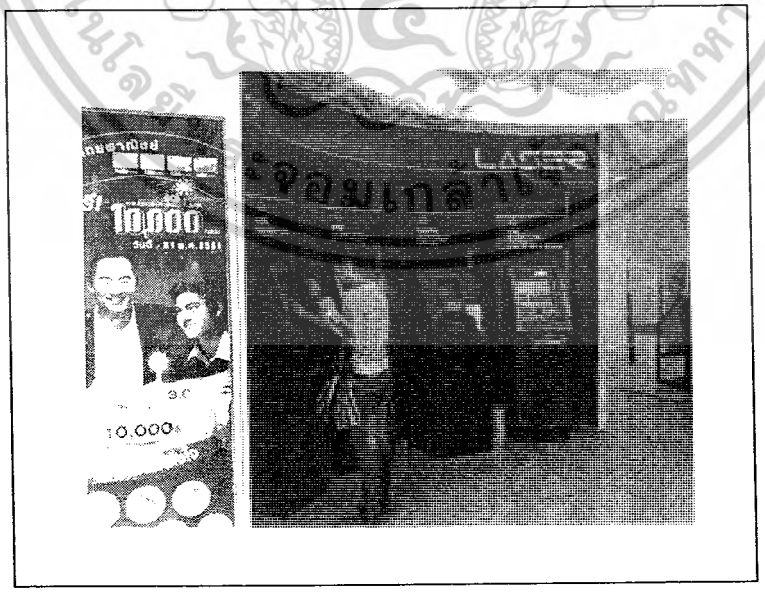
2. แบบ Through The Wall Type สำหรับติดตั้งภายนอกอาคาร มีประตูเซฟเปิดด้านหน้าหรือด้านหลัง (Rear Load)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) แบบ Lobby Type

ที่มา :www.atmmatters.co.cc/.../09/cdm-2150xe-vray-full.jpg



ภาพที่ 4 เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) แบบ Through The Wall Type

ที่มา : แสดงบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและการเชื่อมต่อระบบสัญญาณ

รายละเอียด	จำนวน	หน่วยนับ
1. ระบบควบคุมหลัก	1	UNIT
2. DISPLAY จอภาพ	1	UNIT
3. KEYBOARD แป้นพิมพ์	1	UNIT
4. CARD SET	1	UNIT
5. BARCODE READER ชุดอ่านรหัสแท่ง	1	UNIT
6. RECEIPT PRINTER ชุดใบบันทึกรายการ	1	UNIT
7. CASH ACCEPTOR AND VALIDATION	1	UNIT
8. SECURITY SYSTEM	1	SYSTEM
9. กล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ พร้อมอุปกรณ์	1	SYSTEM

อุปกรณ์แต่ละรายการและคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.ระบบควบคุมหลัก

1.1PROCESSOR เป็นชนิดไม่ต่ำกว่า PENTIUM 4 ที่มีความเร็วไม่ต่ำกว่า 2.8 GHz หรือที่มีประสิทธิภาพดีกว่า

1.2 ต้องมีหน่วยความจำหลัก (Main Memory) ไม่น้อยกว่า 512 MB

1.3 HARDDISK มีขนาดไม่ต่ำกว่า 80 GB

1.4 มี SYSTEM DIAGNOSTIC

1.5 มี AUDIO และ VIDEO ที่สามารถใช้งาน MPEG ได้

1.6 มี WINDOWS XP หรือ ใหม่กว่า

1.7 มี CD-RW หรือมีประสิทธิภาพสูงกว่า

1.8 ใช้งานร่วมกับกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้

2. DISPLAY หรือ หน้าจอภาพแสดงข้อมูล

2.1 ต้องเป็นชนิด LCD ที่มีขนาดไม่ต่ำกว่า 12 นิ้ว

2.2 สามารถแสดงข้อความได้อย่างน้อยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ตัวเลขและอักขระพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

102815

2.3 สามารถแสดงภาพสีได้ไม่น้อยกว่า 256 สี ที่มีความละเอียดไม่น้อยกว่า 1024x768 PIXELS

2.4 สามารถแสดงเป็นภาพ GRAPHIC และมี MULTIMEDIA เพื่อให้สามารถแสดงภาพ ANIMATION ได้โดยไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ

3. KEYBOARD แป้นพิมพ์

3.1 ต้องเป็น STANLESS STEEL ที่มีตัวเลขปรากฏอยู่อย่างถาวร

3.2 PIN PAD ต้องรองรับ TRIPLE DES และ DES

3.3 ต้องมี PROGRAMMABLE FUNCTION KEY จำนวนอย่างน้อย 8 KEYS

4. CARD SET

4.1 เป็น MAGNETIC CARD READER ที่สามารถอ่านแถบแม่เหล็กตามาตรฐาน ISO ได้ทั้งแบบ HI-CO และ LO-CO

4.2 เป็น MAGNETIC CARD READER ที่สำหรับ READ TRACK 1 2 และ 3 ได้

4.3 เป็นกล่องหรือถาดที่สำหรับเก็บบัตร (CARD CAPTURE)

4.4 เป็นส่วนที่ทำให้ระบบคืนบัตรในกรณีไฟฟ้าดับ (CARD RETURN ON POWER FAIL)

4.5 เป็นอุปกรณ์สำหรับอ่านและบันทึกข้อมูลบน SMART CARD ตามมาตรฐาน EMV VERSION 4.0 LEVEL 1 ของ VISA หรือสูงกว่า

5. BARCODE READER

สามารถอ่านแถบรหัส BARCODE ชนิด CODE 39, CODE 93, CODE 128, EAN 128, Interleaved 2 of 5 และตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทยได้เป็นอย่างน้อย

6. RECEIPT PRINTER

6.1 ต้องเป็นแบบ THERMAL PRINTER

6.2 สามารถพิมพ์ได้ไม่น้อยกว่า 40 ตัวอักษรต่อบรรทัด

6.3 ความเร็วในการพิมพ์ไม่ต่ำกว่า 120 ตัวอักษรต่อวินาที

6.4 สามารถพิมพ์ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ตัวเลข และอักขระพิเศษ

6.5 สามารถพิมพ์ภาพ GRAPHIC ตามที่ธนาคารกำหนด

7. CASH ACCEPTOR AND VALIDATION

7.1 สามารถรับธนบัตรไทยชนิด 20 บาท 100 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท ตามรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

7.2 สามารถรับธนบัตรไทยชนิดและรูปแบบที่เพิ่มเติมสามารถรับธนบัตรไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชนิด 20 บาท 100 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท ตามรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

7.3 สามารถรับธนบัตรได้ไม่ต่ำกว่า 50 ฉบับ ต่อการทำรายการฝากเงิน 1 ครั้ง โดยสามารถรับธนบัตรชนิดต่าง ๆ แบบคละกันได้

7.4 มีความเร็วในการนำธนบัตรเข้าสู่ระบบการตรวจความถูกต้องของธนบัตร ไม่น้อยกว่า 5 ฉบับ/วินาที

7.5 เป็นกล่องสำหรับใส่เงิน (CURRENCY CASSETTE) จำนวน 2 ชุดๆ ละ 4 กล่อง โดยแต่ละกล่องจะต้องมีขนาดความจุธนบัตรไม่ต่ำกว่า 2,000 ฉบับ

7.6 มีกล่องสำหรับใส่เงินแต่ละกล่องต้องสามารถบรรจุธนบัตรไทยชนิดใบละ 20 บาท 100 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท ได้

7.7 สามารถตรวจสอบความสมบูรณ์ของธนบัตรได้ ในกรณีที่พบธนบัตรชำรุด หรือติดกัน ต้องสามารถคืน (PURGE) เฉพาะธนบัตรที่ชำรุดหรือติดกัน

7.8 สามารถตรวจสอบและแสดงผลหน้าจอ ในกรณีที่มีวัสดุแปลกปลอมอยู่ภายในช่องรับฝากเงินได้

7.9 สามารถคัดแยกธนบัตรปลอมได้

7.10 มีการตรวจสอบขนาดธนบัตรทั้ง 2 ด้าน ความกว้าง ความยาว และความหนา ของธนบัตร

7.11 มีที่พักของธนบัตรที่นำเข้าฝาก เพื่อรอการยืนยันจากผู้ฝากก่อนนำเงินเข้าเก็บในกล่องเงิน

7.12 สามารถฝากธนบัตร โดยสอดธนบัตรได้ทั้งด้านหน้าและด้านหลัง

7.13 มีกล่องสำรอง (REJECT CASSETTE) อย่างน้อย 2 กล่อง

8. SECURITY SYSTEM

8.1 ต้องมี ALARM SYSTEM ดังนี้

ก. SENSOR สำหรับตรวจจับความร้อน

ข. SENSOR สำหรับตรวจจับการสั่นสะเทือน หรือเสียงเพื่อป้องกันการเข้าถึงและทำลาย HARDWARE

8.2 ต้องมีระบบควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเครื่อง ฯ

8.3 ต้องมีตู้นิรภัย ประกอบด้วย

ก. ตู้นิรภัยต้องเป็นไปตามมาตรฐาน UL 291 หรือสูงกว่า

ข. ประตูตู้นิรภัยต้องเป็นแบบใช้กุญแจ (KEY LOCK) และรหัสหมุน (COMBINATION LOCK) หรือ ELECTRONIC LOCK ประกอบกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.4 มีระบบหยุดบริการ ในกรณีที่เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้

8.5 ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของ DATA COMMUNICATION ตามมาตรฐาน NBS/DES หรือมาตรฐานอื่นที่ไม่ต่ำกว่าและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

8.6 มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก (ANTI SKIMMING)

8.7 มีช่องสำหรับติดตั้งกล้องบันทึกภาพ

8.8 มีระบบการบันทึกภาพเหตุการณ์ปกติและผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เช่น กรณีที่ลูกค้าทำรายการ กรณีที่มีการโจรกรรมหรือทำลายเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

9 กล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติพร้อมอุปกรณ์

9.1 สามารถบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้โดยอธิบายรายละเอียดของระบบการทำงานดังกล่าวให้ชัดเจน

9.2 ใช้กล้องชนิดสีพร้อมเลนส์ที่เหมาะสม โดยที่กล้องต้องสามารถถ่ายภาพย้อนแสง สามารถมองเห็นหน้าตาคนหรือวัตถุได้ชัดเจน (Back Light Compensation) ทุกจุดบนจอภาพ โดยภาพที่ได้จากกล้องต้องแสดงเป็นภาพสีและนำมาบันทึกด้วยระบบ Digital ลงใน Hard Disk ซึ่งมีโปรแกรมควบคุมได้

9.3 สามารถบันทึกแฟ้มข้อมูล ภาพจากกล้องบันทึกภาพ ภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติลงใน Hard Disk ขนาดไม่น้อยกว่า 80 GB (แยกต่างหากจากเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ) และเก็บข้อมูลได้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยสามารถกำหนดจังหวะของการถ่ายภาพได้ไม่น้อยกว่า 4 ภาพต่อ 1 Transaction สำหรับรายการปกติ พร้อมรายละเอียดข้อมูลการทำรายการ เช่น หมายเลขบัตร เลขที่บัญชี วันที่ เวลา จำนวนเงิน หมายเลขเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ลำดับรายการ เป็นต้น และสามารถบันทึกภาพในกรณีรายการผิดปกติ หรือเหตุการณ์ผิดปกติได้

9.4 สามารถแสดงภาพที่มีความละเอียดสูงสุด 640 x 480 PIXELS ได้ และมองเห็นภาพชัดเจน

9.5 สามารถแสดงแฟ้มข้อมูลภาพ จากกล้องบันทึกภาพ ภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ได้จากเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

9.6 สามารถดึงแฟ้มข้อมูลภาพจากกล้องบันทึกภาพ ภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมายังส่วนกลาง (Upload Auto) ผ่านเครือข่าย X.25 หรือ TCP/IP ได้

9.7 สามารถใช้งานในอุณหภูมิปกติได้ถึง 40 องศาเซลเซียส หรือสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบรักษาความปลอดภัย

ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับเชื่อมต่อกับเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ โดยมีสัญญาณเตือนภัยดังที่เครื่องฝากเงินอัตโนมัติทันที และมีสัญญาณส่งมา ณ จุดที่ธนาคารกำหนดด้วย

SOFTWARE

SOFTWARE สำหรับควบคุมการทำงานบนเครื่องฝากเงินอัตโนมัติต้องมีความสามารถอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1.ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารชนิด X.25 และ TCP / IP ได้กรณี เป็นระบบเครือข่ายสื่อสารชนิด X.25 INTERFACE สามารถรองรับ V24 และ V35 ได้

2 สามารถงดการให้บริการหากมีความชำรุดบกพร่องของส่วนประกอบ ดังนี้

2.1 ระบบสื่อสาร

2.2 ระบบการบันทึกรายการลงบน ELECTRONIC JOURNAL

2.3 ระบบการอ่านหรือเขียนข้อมูลจากบัตร (MCRW)

2.4 DISPLAY CONTROLLER

2.5 KEYBOARD CONTROL

2.6 ระบบการฝากเงิน

3. สามารถรับและแก้ไขโปรแกรมควบคุมการทำงานของระบบเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ จาก BASE- 24 ATM ได้

4. มีรูปแบบตัวหนังสือ ทั้ง ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ตัวเลข และ อักขระพิเศษ ให้เลือกได้หลายรูปแบบ เพื่อแสดงบนจอภาพ และพิมพ์บนใบบันทึกรายการ

5. สามารถกำหนดและตรวจสอบชนิดของธนบัตรที่ใช้กับเครื่องฯ ได้

6. สามารถยกเลิกการทำรายการแต่ละขั้นตอนได้

7. สามารถยกเลิกรายการในกรณีที่ลูกค้าใช้ระยะเวลาในการทำรายการเกินกว่าทีธนาคารกำหนด (TIME OUT)

8. สามารถรับ-ส่งแฟ้มข้อมูลแฟ้มรูปภาพ แฟ้มข้อมูลภาพจากกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติและ MUNTIMEDIA จากส่วนกลางได้

9. สามารถส่งข้อมูลจำนวนฉบับการรับเงิน (BILL COUNTER) หรือยอดสะสมจำนวนฉบับการรับเงินไปยังส่วนกลาง หลังจากที่เครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้รับธนบัตรแล้ว โดยแยกตามชนิดธนบัตร ได้ไม่น้อยกว่า 4 ชนิด ดังนี้ ธนบัตรชนิด 20 บาท 100 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท

10. มีระบบหยุดบริการ ในกรณีที่เครื่องฯ ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. มีระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ในกรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครื่องฝากเงินอัตโนมัติในขณะที่ลูกค้าทำรายการ

12. สามารถส่งสัญญาณเสียงเตือน ในกรณีลูกค้าไม่หยิบบัตรคืนหรือไม่รับธนบัตรคืน

13 .สามารถแสดงสถานะเตือนในกรณีกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่สามารถทำงานได้

14. สามารถตรวจสอบระบบการทำงานของกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

โครงสร้างของเทคโนโลยี

Software เป็นโปรแกรมที่ทำการควบคุมเครื่อง โดยพัฒนาขึ้นด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถพัฒนาการให้บริการต่างๆด้วยตนเองได้อย่างรวดเร็ว โดยโปรแกรมดังกล่าวมีหน้าที่ควบคุมเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ดังนี้

1. ควบคุมขั้นตอนการทำรายการของลูกค้า
2. ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์
3. มีซอฟท์แวร์ที่ใช้ในงานบริการ(Software Application) สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่
4. การแสดงภาพที่จอภาพของลูกค้า ซึ่งสามารถแสดงได้ทั้งภาษาไทย อังกฤษ และภาพกราฟิก หรือภาพเคลื่อนไหว
5. การเปิดปิดบริการ และคำสั่งต่างๆจาก Host
6. การทำงานอื่นๆของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
7. มี Electronic Journal ซึ่งจะเก็บข้อมูลการทำรายการของลูกค้า เช่น เลขที่บัญชี เลขที่บัตร จำนวนเงิน ผลการทำรายการ และความผิดปกติต่างๆที่เกิดที่เครื่อง เช่น อุปกรณ์ขัดข้อง เงินติดลูกค้าลืมรับเงิน ซึ่งธนาคารสามารถปรับแก้ซอฟท์แวร์ โดยที่ธนาคารไทยพาณิชย์นั้นเป็นธนาคารที่สร้างและพัฒนาซอฟท์แวร์ได้ด้วยตนเอง
8. สามารถบันทึกข้อมูล EJ File ของ Host ได้
9. สามารถ Auto Download to Host และ from Host ได้
10. มีระบบ Bill Counter

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในการบันทึกแฟ้มข้อมูลภาพ

สามารถบันทึกแฟ้มข้อมูลภาพ การทำรายการที่เกิดขึ้นที่เครื่องฝากเงินอัตโนมัติลงใน Hard Disk โดยต้องสามารถ BACKUP แฟ้มข้อมูลภาพใส่แผ่น DISKETTE หรือแผ่น CD และสามารถ TRANSFER แฟ้มข้อมูลภาพ จากเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมายังส่วนกลาง โดยผ่าน NETWORK ของธนาคารได้ ซึ่งแฟ้มข้อมูลภาพจะต้องสามารถเรียกดูได้ที่สาขาและสำนักงานใหญ่

ระบบไฟฟ้าสำรอง(UPS)

1. ต้องเป็นระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS) ที่ทำงานแบบ Online ขนาดไม่น้อยกว่า 2 KVA
2. คุณลักษณะเฉพาะด้านระบบไฟฟ้า (Electrical Specifications) ของ UPS

Rectifier/Charger Unit

Input Voltage	:	220 v ± 15% , 1 phase 2 wires + earth lead
Input Frequency	:	50 Hz ± 5%

Inverter Unit

Output Voltage	:	220 v, 1 phase 2 wires + earthlead
Voltage Regulation	:	± 1.5% at any steady state
Output Frequency	:	50 Hz ± 0.1% (when Free- running)
Harmonic Distortion	:	ไม่เกิน 3% at linear load
Power Factor Range	:	≥ 0.7 LAG TO 1
Crest Facto	:	≥ 3
Wave Form	:	Sinusoidal

Battery

Typical Battery	:	Sealed rechargeable lead acid battery, free maintenance
Battery discharge range	:	Hgh rate discharge and designed for UPS application
Reserve time	:	not less than 10 min. at full load

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Recharging Time at full load : not more than 8 hours at 90 %

Battery life : not less than 3 years

Battery cabinet : steel cabinet built in or external

Static Bypass Switch

Transfer : Automatically

Overload transfer : Operate at loads over 125% and retransfer automatically when overload removed

3 . ต้องผลิตตามมาตรฐาน IEC หรือ IEEE หรือ VDE และได้รับการรับรองตามมาตรฐานไม่ต่ำกว่า ISO 9001

การปรับปรุงระบบ

1. สามารถใช้งานร่วมกับ BASE 24-ATM ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. สามารถทำรายการฝากเงินสดแบบใช้เลขที่บัญชี และแบบใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ธนาคารกำหนดได้

3. สามารถรับฝากเงินสดบนเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ โดยการฝากเงินจะต้องมีการยืนยันชื่อผู้ฝาก ก่อนทำรายการฝาก

4. สอบถามยอดเงินโดยใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

5. คิดค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา

6. รับชำระค่าสินค้า และ บริการด้วยเงินสด หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์โดยร่วมกับการอ่านแถบ BARCODE หรือใส่หมายเลขอ้างอิงในใบแจ้งหนี้

7. ระบบมีการแสดง SHORT NAME เป็นภาษาไทยและสามารถพิมพ์ภาษาไทยบนใบบันทึก รายการ

8. MESSAGE ที่ใช้ในการรับ-ส่ง รายการเป็น FORMAT ของ NDC + แบบที่ธนาคารใช้อยู่และกรณีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่เสนอไม่สามารถใช้งานได้

9. UPDATE บัญชีลูกค้าได้ทันทีที่ขั้นตอนการทำรายการเสร็จสมบูรณ์

10. ส่งข้อมูลจำนวนฉบับของการฝากของธนบัตรแต่ละชนิดในการทำรายการไปยัง BASE 24- ATM

11. กำหนดการทำงานของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติตามโปรแกรมควบคุมการทำงานของระบบเครื่องฝากเงินอัตโนมัติในระบบงาน BASE-24 ATM ได้

12.การทำงานของกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่เสนอต้องสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานร่วมกับเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

13. ตรวจสอบสถานะของกล่องสำหรับใส่เงินและกล่องสำรองที่ BASE 24-ATM ได้

ระบบสนับสนุนการทำงานของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ที่เสนอต้องสามารถใช้งานร่วมกับระบบสนับสนุนการทำงานของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ระบบการรับ-ส่ง แฟ้มข้อมูล แฟ้มรูปภาพ แฟ้มข้อมูลภาพจากกล้องบันทึกภาพภายในเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ และ MULTIMEDIA) ที่ธนาคารใช้อยู่ในปัจจุบันได้ SOFTWARE DEVELOPMENT TOOLS ที่ใช้ในการพัฒนาและ จัดทำภาพ ANIMATION และ MULTIMEDIA

คุณสมบัติของอุปกรณ์ Modem หรือ การเชื่อมต่อ

คุณสมบัติทั่วไป

1. อุปกรณ์ Modem ต้องมีไฟและหน้าจอแสดงสถานะต่างๆ ของ Modem

2. สามารถ รับ - ส่ง สัญญาณแบบ Synchronous ผ่านคู่สายแบบ 2 - wire unconditioned twister pair ได้

3. อุปกรณ์ Modem ต้องมี LCD Front Panel และปุ่มควบคุมเพื่อสามารถจัดการกับฟังก์ชั่นที่จำเป็นได้

ความสามารถในการใช้งาน

1. สามารถส่งข้อมูลด้วยอัตราเร็วของข้อมูลแบบ Synchronous ไม่ต่ำกว่า 24 Kbps ได้
2. มีรูปแบบของข้อมูลที่ส่งแบบ Synchronous (Serial by bit)
3. รองรับ DTE interface มาตรฐาน CCITT V.24/V.28 หรือ EIA RS-232
4. รองรับคู่สายแบบ 2 และ 4 -wire unconditioned twister pair
5. รองรับการทำงานแบบ dial backup ผ่านชุมสายโทรศัพท์ได้
6. สามารถ รับ-ส่ง ข้อมูลในโหมดการส่งแบบ Full-duplex ได้
7. สามารถทำการเปลี่ยน Comfit ของ Modem ปลายทางได้จาก Front Panel ของ Modem

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในด้านการทดสอบข้อผิดพลาด

อุปกรณ์ Modem ต้องมีความสามารถในการทดสอบข้อผิดพลาดได้ดังนี้

- Self-error test of remote and Local Modem
- End-to-end test
- Local and remote digital mode
- Analog loop

คุณสมบัติของไฟหรือหน้าจอ แสดงสถานะ

อุปกรณ์ Modem ต้องมี ไฟหรือหน้าจอ แสดงสถานะอย่างน้อยดังนี้

- Power: Power
- 103: transmitted data
- 104: received data
- 109: data carrier detect
- 142: test indicator

คุณสมบัติของ Front Panel

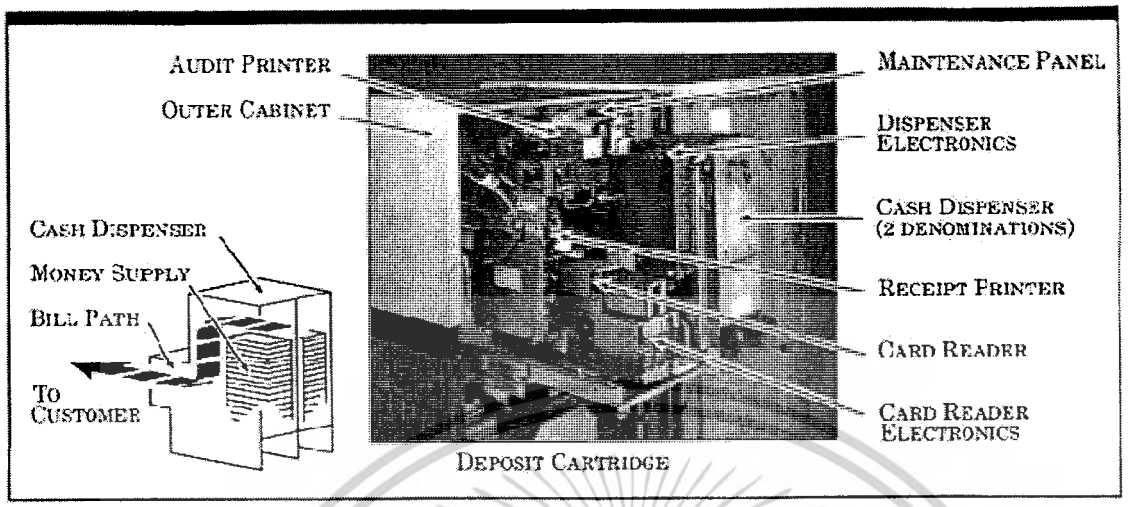
Front panel ต้องมีปุ่มกดเพื่อทดสอบการ Loop อย่างน้อยดังนี้

- Self test : for end-to-end, local and remote loop2, local loop3
- Loop 2: digital loop test
- Remote loop 2 : remote digital loop test
- Loop 3: analog loop test

คุณสมบัติของ Power Supply

อุปกรณ์ Modem ต้องออกแบบให้สามารถทำงานได้ในระบบกระแสไฟฟ้าของประเทศไทย หรือ สามารถทำงานได้ที่กระแสไฟ 220 VAC ±10%, 50Hz

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



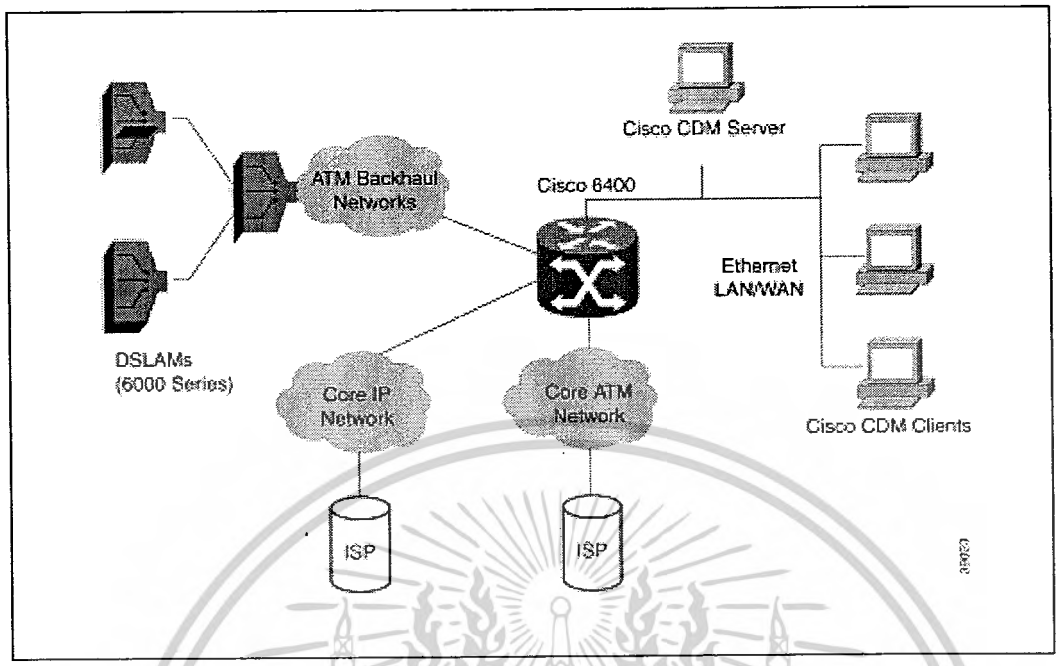
ภาพที่ 5 ส่วนประกอบของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ที่มา : www.atariarchives.org/deli/teller_machines.php

ลักษณะการทำงาน

เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีลักษณะการทำงานเปรียบเสมือนเคาน์เตอร์รับฝากเงินทั่วไป แต่การให้บริการจะมีน้อย คือ ให้รับฝากเงิน/ชำระค่าบริการต่างๆ/สอบถามยอด/โอนเงิน ซึ่งรายการที่ลูกค้าทำจะเป็นรายการที่มีผลกับบัญชีของลูกค้าทันที (Real Time)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 6 ระบบการทำงานของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

(http://www.scb.co.th/th/abt/abt_sob.shtml)

ขั้นตอนการใช้งานเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. กรอกหมายเลขบัญชีธนาคารของธนาคาร หรือ ใช้บัตรเอทีเอ็ม

2 . เครื่องจะแสดงชื่อบัญชี รอให้กดเลือกทำรายการ ยืนยัน หรือ ยกเลิก

3. เครื่องจะให้กรอกจำนวนเงินที่จะฝาก

4. ช่องให้ใส่เงินจะเปิดออก นำธนบัตรใส่เข้าไป ซึ่งเครื่องจะสามารถรับได้เฉพาะธนบัตรไทย 20,100, 500, 1000 (ธนบัตรที่ใส่จัดเรียงให้ดี ไม่พับ ไม่ม้วน)

5. เมื่อป้อนธนบัตรเข้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะปิดช่องใส่เงิน เครื่องจะตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ พร้อมรายงานว่าเป็นจำนวนเท่าไร ธนบัตรใบละเท่าไร รอให้กดเลือกทำรายการ ยืนยัน หรือยกเลิก

6. เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อย เครื่องจะให้ตรวจสอบจำนวนเงินและเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้งเครื่องจะแสดงผล สรุปทั้งหมด รอให้กดเลือกทำรายการ ยืนยัน หรือ ยกเลิก

7. หากกดเลือก ตกลง ซึ่งหมายความว่าการทำธุรกรรมเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ เครื่องจะพิมพ์ใบบันทึกรายการออกมาให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 7 หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ที่มา : เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

การฝากเงินสด โดยใช้บัตร

1. สามารถฝากเงินได้โดยใช้บัตรทุกประเภทของธนาคารที่ผูกกับบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน

2. สามารถฝากธนบัตรมูลค่า 100, 500, และ 1,000 บาท ได้สูงสุด 100 ฉบับ รวมเป็นเงินสูงสุด 100,000 บาทไม่สามารถฝากธนบัตรใบละ 50 บาท ได้

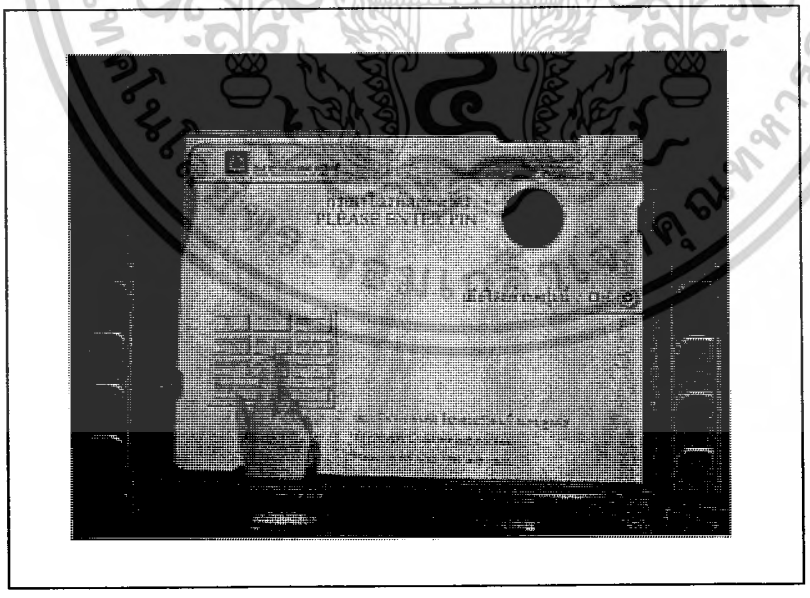
3.สามารถทำรายการได้ที่เครื่อง CDM ทุกวัน 24 ชั่วโมง

4. บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทย ในเขตสำนักหักบัญชี (ไม่คิดค่าธรรมเนียม) บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารเดียวกัน ข้ามเขตสำนักหักบัญชี ต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียม 25 บาท ข้ามจังหวัด ต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียม 35 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 8 หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยใช้บัตร

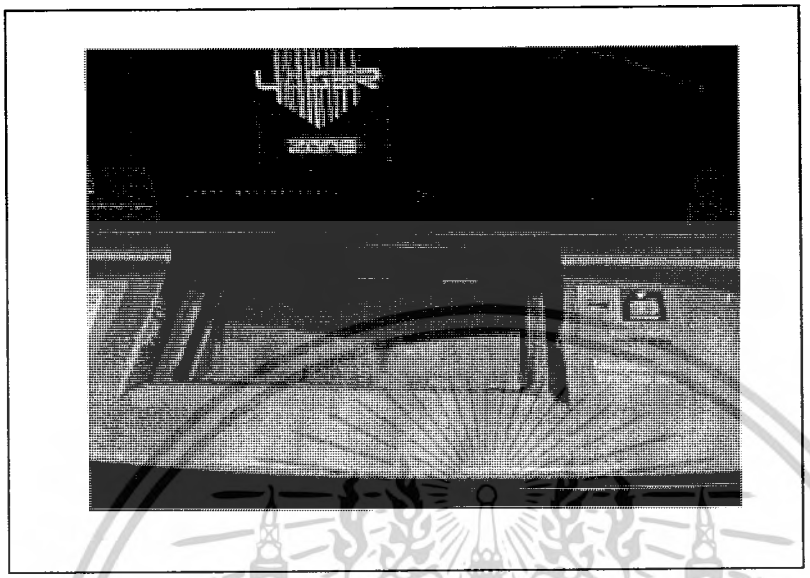
ที่มา : เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์



ภาพที่ 9 หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ที่มา : เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



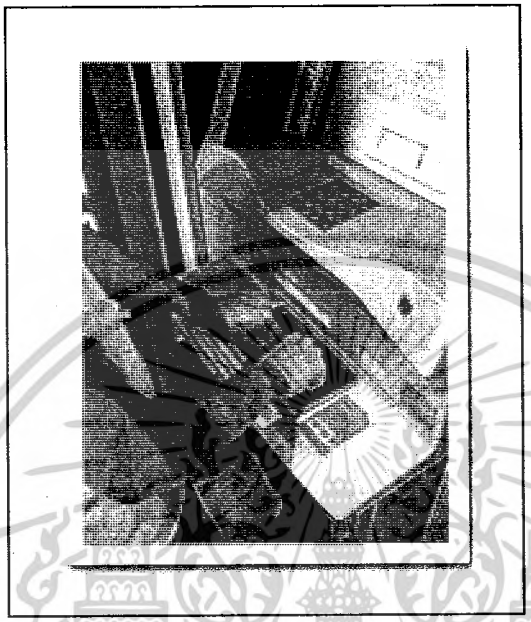
ภาพที่ 10 ช่องใส่ธนบัตร และ Barcode Scan ที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ที่มา : เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

ภาพที่ 11 หน้าจอเมนูการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
และ ขั้นตอนการนำธนบัตรใส่ลงในช่องฝากเงิน

ที่มา : เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบริเวณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 12 ขั้นตอนวางธนบัตรลงเครื่องให้ถูกต้อง

ที่มา : www.mfcwebactivity1.com/surin02/3/cdm.htm

ความสะดวกสบายกับบาร์โค๊ดแสกนที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

สามารถชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยสามารถใช้บริการได้ที่มีเครื่องมีเครื่องอ่าน Barcode แล้วเลือกทำรายการด้วยการชำระด้วยบาร์โค้ดง่ายๆ กับการใช้ใบแจ้งการชำระเงินจากหน่วยงานนำแถบบาร์โค้ดเข้าใต้เครื่องอ่าน และรอสักครู่ ใส่ธนบัตรที่จะชำระเข้าไปก็สามารถชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างรวดเร็ว

การฝากเงินสดผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติได้อย่างมั่นใจ เพราะผู้ใช้บริการสามารถจะตรวจสอบและยืนยันทุกขั้นตอนในระหว่างทำการฝาก ทั้งยังพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ผู้ใช้บริการเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย เมื่อผู้ใช้บริการป้อนธนบัตรเข้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อย เครื่องจะขอให้ท่านตรวจสอบจำนวนเงินและเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้ง ก่อนจะกดปุ่มยืนยัน ซึ่งหมายความว่าการทำธุรกรรมเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ เครื่องจะพิมพ์ใบรับเงินออกมาให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่สอง จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง การออกแบบวิจัยกรอบแนวคิด ตัวแปรที่ใช้และการวัดค่า สมมุติฐาน และ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

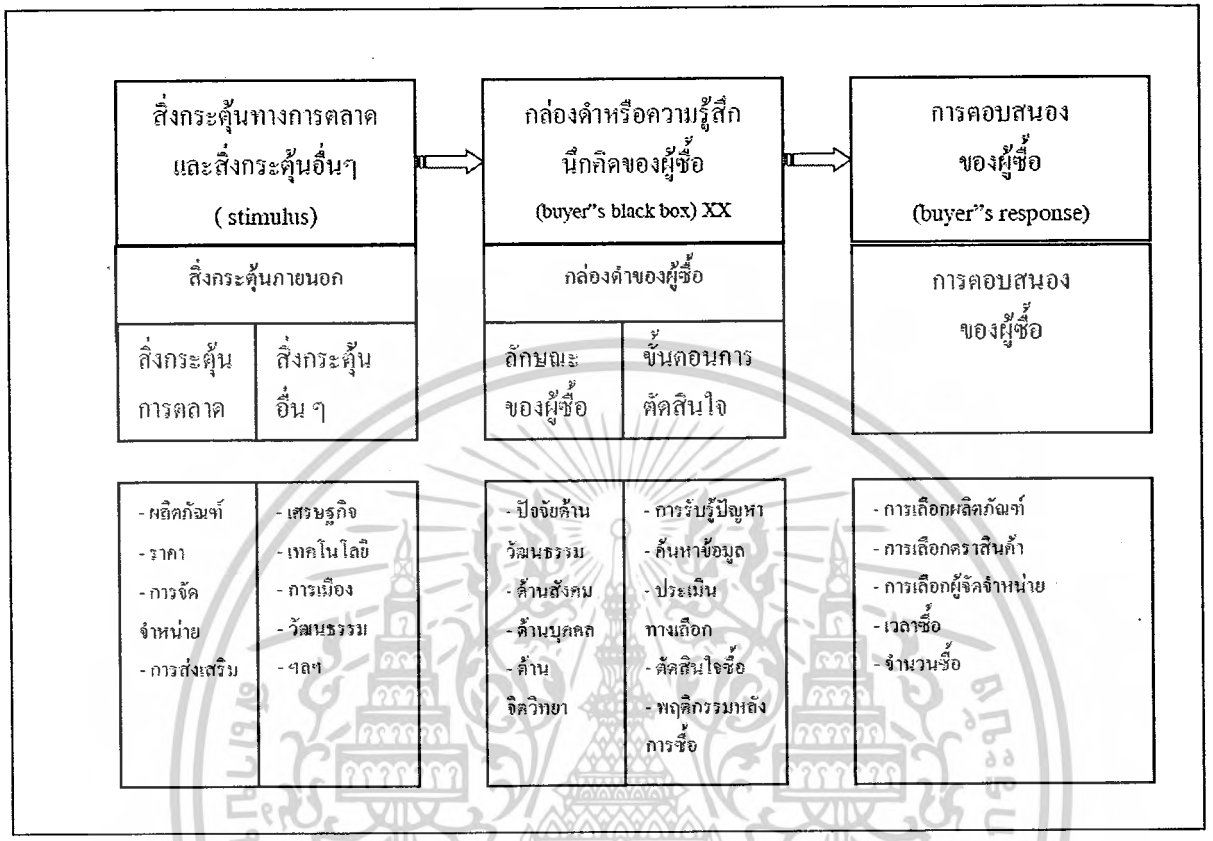
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility) ทฤษฎีความพอใจอย่างเปิดเผย ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ และทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีการยอมรับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมาอยู่ก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว (Watson, 1963) การศึกษาโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) จะทำให้ทราบเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ โดยเริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ (Buyer's black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ ก่อให้เกิดการตอบสนองหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's response) เราเรียกโมเดลนี้อีกอย่างหนึ่งว่า s-r theory (Samuelson, 1947)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่13 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค

ที่มา : พรนิภา ชีพสวัสดิภาพ และคณะ, 2544

รายละเอียดของทฤษฎี มีดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (inside stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside stimulus) นักการตลาดจะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying motive) ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้นได้เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (product) เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความ ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย (distribution หรือ place) เช่นจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้สะดวกแก่ผู้บริโภคซึ่งถือว่าเป็นการกระตุ้นการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคที่นอกองค์กร ซึ่งบริษัทไม่สามารถควบคุมได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภคเป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านฝากและถอนเงินอัตโนมัติ สามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่าง ๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อมีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

2.1.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factors) วัฒนธรรมเป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง เป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสิ่ง หนึ่งค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคมและกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสังคมไทย คือ สตรีมีบทบาทในสังคม เช่น บทบาททาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเมืองและทำงานหนักขึ้น และมีอำนาจทางเศรษฐกิจมากขึ้น บุคคลมีความห่วงใยในสุขภาพมากขึ้นเป็นต้น โดยวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย และชั้นของสังคม

2.1.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อโดยลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะของผู้ซื้อ

2.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชัพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวความคิดส่วนบุคคล

2.1.4 ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological factors) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพล จากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภค ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วย การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือและทัศนคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buyer decision process) ประกอบด้วยขั้น ตอน การรับรู้ ความต้องการ (ปัญหา) การค้นข้อมูล การประเมินผลการเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (buyer's purchase decision) ได้แก่

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product choice) ตัวอย่าง การเลือกผลิตภัณฑ์อาหารเช้าที่เลือก คือ นม สดกล่อง บะหมี่สำเร็จรูป ขนมปัง

3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand choice) ตัวอย่าง ถ้าผู้บริโภคเลือกนมสดกล่องจะเลือกยี่ห้อ โฟร์โมสต์ มะลิ เป็นต้น

3.3 การเลือกผู้ขาย (Dealer choice) ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกจากห้างสรรพสินค้าใดหรือร้านค้าใกล้บ้านร้านใด

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase timing) ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกเวลาเช้ากลางวันหรือเย็น ในการซื้อนมกล่อง

3.5 การเลือกปริมาณซื้อ (Purchase amount) ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกว่าจะซื้อหนึ่งกล่องครึ่งโหล หรือหนึ่งโหล เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยทฤษฎีอรรถประโยชน์

อรรถประโยชน์ (Utility) หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้มา ได้ใช้ ได้บริโภค หรือได้รับผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ อรรถประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวของสินค้าและบริการ ในรูปแบบของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค แหล่งที่มาของการเกิดอรรถประโยชน์อาจมีได้หลายรูปแบบ เช่น การมีสุขภาพที่ดีขึ้น มีความสวยงาม ความสะดวกสบาย รสชาติ ความทนทาน ความหรูหรา ความภาคภูมิใจ ความมั่นคง ความมีอำนาจและอื่นๆ ซึ่งจะมีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม อรรถประโยชน์จึงมีความเกี่ยวข้องกับรสนิยมของแต่ละบุคคล ความพอใจและความนึกคิดส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามในการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ มีการกำหนดข้อสมมติไว้ว่า อรรถประโยชน์ เป็นสิ่งที่สามารถวัดค่าออกมาเป็นหน่วยได้ (Measurable quality) โดยเรียกหน่วยในการวัดว่า ยูทิล (Util) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในบางครั้งจึงเรียกกันในอีกชื่อหนึ่งว่า Cardinal Utility Theory เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าเป็นการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ ในลักษณะของการกำหนดให้อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่วัดออกมาเป็นตัวเลขที่แน่นอน เช่น 9 12 15 หรืออื่นๆได้ (นราทิพย์ ชุติวงศ์ 2544, 88)

การตลาดสร้างอรรถประโยชน์โดยตรงสามารถทำได้ 5 ด้าน คือ

1. อรรถประโยชน์ด้านรูปแบบ (Form utility)
2. อรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time utility)
3. อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place utility)
4. อรรถประโยชน์ด้านความเป็นเจ้าของ (Possession utility)
5. อรรถประโยชน์ด้านภาพพจน์ (Image utility) ซึ่งก็คือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ที่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภคเกิดความพอใจที่ได้สวมเสื้อตัวใหม่เพราะรูปแบบสวยและทันสมัยเป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2543, 190)

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1.ความรวดเร็วถูกต้อง

2.ความเชื่อถือ

3.ความต่อเนื่องของบริการที่ให้

4.ความเพียงพอของบริการที่ให้

5.ความปลอดภัยและทันสมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้

7.รูปแบบการบริการดี

8.ราคาบริการเหมาะสม

ทฤษฎีการจูงใจ

ปัจจุบัน วิธีการวิจัยแรงจูงใจ (Motivation research) เป็นวิธีที่ใช้วิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง โดยแบ่ง 2 ประเภทของแรงจูงใจได้ดังต่อไปนี้ (Hibdon, 1969)

1. แรงจูงใจในการซื้อ (type of buying motives)

1.1 แรงจูงในในผลิตภัณฑ์ (product motive) คืออิทธิพลต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินในเลือกซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งแทนอีกชนิดหนึ่ง แรงจูงใจประเภทนี้มีความ ต้องการซื้อสินค้าโดยทั่วไปไม่เจาะจง ในขณะเดียวกัน จะมีแรงจูงใจอีกประเภทหนึ่ง เรียกว่า "แรงจูงใจในการเลือกซื้อ" (เจาะจง) (Selective motive) เป็นสิ่งกำหนดเลือกว่า ควรจะเลือกซื้อสินค้ายี่ห้อหนึ่งยี่ห้อใดโดยเฉพาะ

1.2 แรงจูงใจอุปถัมภ์ (Patronage motive) คือ การตัดสินใจของผู้บริโภคว่าควรจะเลือกซื้อจากร้านใดจึงจะเหมาะสมการตัดสินใจดังกล่าวอาจมีเหตุผลหลายอย่างที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของเขา เช่น ราคา คุณภาพ ความสะดวกสบาย

2. แรงจูงใจในด้านอารมณ์และแรงจูงใจที่มีเหตุผล (Emotion and rational motive) สามารถแบ่งออกได้เป็น

2.1 แรงจูงใจทางด้านอารมณ์ (Emotional motive)

ลักษณะของแรงจูงใจประเภทนี้ คือ ลักษณะของการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องมีการใคร่ครวญหาเหตุผลให้รอบคอบเสียก่อน ขอให้สินค้ามีลักษณะเป็นที่พอใจก็นับได้ว่ามีเหตุผลอันสมควรแล้ว ซึ่งอาจจะมีลักษณะเพื่อการแข่งขัน เลียนแบบผู้อื่นเพื่อการเป็นผู้นำ เพื่อความสะดวกสบาย เพื่อการพักผ่อน หรือความมีชื่อเสียง และความทะเยอทะยาน

2.2 แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational motive) แรงจูงใจชนิดนี้จะลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 มีความประหยัดในการซื้อสินค้า

2.2.2 สินค้าที่ซื้อจะต้องมีประสิทธิภาพตามต้องการ

2.2.3การตัดสินใจซื่อสินค้านั้นต้องขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งานคุณภาพของสินค้าหรือความคงทนถาวรของสินค้า และรายได้ของผู้บริโภคที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.2.4 มีความสะดวกสบายในการใช้และการซื้อ (องอาจ ปะทะวานิช, 2533อ้างถึงใน วันชัย เหมะประสิทธิ์, 2539

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีการยอมรับ

ทฤษฎีการยอมรับ ของ Everett M. Roger (1971) ได้มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งได้รับแนวคิดพื้นฐานจากคณะกรรมการนักสังคมวิทยาชนบทในประเทศอเมริกา โดย Roger(1971) และนักวิจัยคนอื่น ๆ ได้นำไปแพร่ขยาย การเริ่มต้นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับ มีผู้เสนอแนวความคิดคือ Beal และ Bohlen's (1957) ได้รวบรวมความคิดเกี่ยวกับความหมายของกระบวนการแพร่ขยายจากผลงานวิจัย 35 เรื่อง แล้วจึงนำมาสรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการแพร่ขยาย มีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นคือ รับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลอง ทำ และยอมรับ โดยที่พฤติกรรมในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกัน และสามารถจะวัดได้

2. มีความแตกต่างเกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ในด้านความซับซ้อน โดยจะสามารถแบ่งความซับซ้อนนี้ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ง่ายที่สุด คือ การเปลี่ยนวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้

ระดับที่สอง คือ ปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้น

ระดับที่สาม คือ การเปลี่ยนจากวิธีเดิม ไปใช้วิทยาการแผนใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิทยาการเดิม

ระดับที่สี่ เป็นระดับที่ยอมรับยากที่สุด คือ การเปลี่ยนกิจการ

ความซับซ้อนนี้ นอกจากจะมีผลต่อความไวในการยอมรับของเกษตรกรแต่ละคนแล้วยังมีผลต่ออัตราเร็วในการยอมรับของชุมชนนั้น ๆ

3. มีความแตกต่างเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่บุคคลจะได้รับ ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแพร่ขยาย เป็นต้นว่า ขั้นตอนการรับรู้ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุด ข้อมูลมักจะมาจากสื่อสารมวลชน แต่ในระดับที่สูงขึ้นมาข้อมูลมักจะได้จากการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคล

4. ผู้ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในขบวนการแพร่ขยาย เช่น ผู้ชอบของใหม่ผู้นำการยอมรับ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับก่อน ผู้อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับทีหลัง หรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มล้าหลังและต่อมาพบว่าการกระจัดกระจายของกลุ่มการยอมรับมีรูปแบบการกระจายปกติ

Roger และ Shoemaker (1971) ได้กล่าวถึงกระบวนของการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมมี 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ

2.1 ขั้นรับรู้ เริ่มจากการที่บุคคลทราบถึงนวัตกรรมและพอเข้าใจถึงหน้าที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการตื่นเต้นนับเป็นความรู้ที่ช่วยส่งเสริมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้ ถ้าหากได้มีความรู้ถึงสิ่งที่จำเป็นในการใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยละเอียดมากยิ่งขึ้นตามความยุ่งยากสลับซับซ้อนของนวัตกรรมนั้น ๆ อีกทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ เช่น ควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสืบพันธุ์ของมนุษย์ ช่วยทำให้เราเข้าใจวิธีการคุมกำเนิดได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลมีทัศนคติและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรมได้ กล่าวคือ ถ้าหากเห็นว่านวัตกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้อง หรือมีประโยชน์ต่อตนแล้วความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นจะหยุดอยู่แค่ขั้นความรู้นี้เท่านั้น การรับทราบถึงนวัตกรรมเร็วหรือช้าก็เป็นการยอมรับนวัตกรรมส่วนหนึ่ง ทั้งนี้การที่บุคคลได้รับการศึกษาสูง อยู่ในฐานะของสังคมสูง การได้มีโอกาสรับการติดต่อคนภายนอกสังคมมากกว่า ช่วยทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมเกิดได้ง่ายและรวดเร็วกว่าบุคคลอื่น ๆ

2.2 ขั้นจูงใจ บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ กันเพื่อนำมาสนับสนุนทัศนคติ และความเชื่อของตนที่มีต่อนวัตกรรม เช่น การได้พบปะเพื่อนที่มีคุณลักษณะเหมือนกัน ช่วยทำให้ได้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ประกอบกับการพิจารณาถึงผลดีผลเสียของการใช้นวัตกรรม เช่น เรื่องความเข้ากันได้ ความยุ่งยากสลับซับซ้อน และการสามารถสังเกตเห็นผลของนวัตกรรมได้ เป็นต้น

2.3 ขั้นตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจเลือกได้เพียงทางเดียวเท่านั้น คือการยอมรับนวัตกรรม หรือการปฏิเสธนวัตกรรม โอกาสที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกยอมรับนวัตกรรมใด ๆเพิ่มมากขึ้น ถ้าหากได้มีการทดลองใช้นวัตกรรรม ถึงแม้จะเป็นการทดลองเพียงส่วนย่อย ๆ ก็ตามหรือจากการเห็นผลที่ผู้อื่นทดลองนวัตกรรม

2.4 ขั้นยืนยัน หลังจากที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมแล้ว เพื่อให้เป็นการยืนยันหรือสนับสนุนในการตัดสินใจของตนเอง จึงเกิดการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ เพื่อเพิ่มเติมการรับข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมในภายหลัง เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจ ความเชื่อและทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมทำให้การยอมรับนวัตกรรมเป็นไปได้ด้วยดี ในทำนองเดียวกันนั้นถ้าหากข่าวสารที่ผู้ใช้นวัตกรรมได้รับภายหลังชี้ให้เห็นถึงความไม่เหมาะสม ไม่เกิดผลดีไปกว่าสิ่งที่เคยใช้แต่เดิมใช้แล้วเกิดผลเสีย เป็นสาเหตุที่ทำให้เลิกการยอมรับนวัตกรรมได้ รวมไปถึงการเปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมใหม่ที่เห็นว่าดีกว่าเดิม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยทางประชากรและลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

Roger (1971) ได้ศึกษาถึงกระบวนการการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนความรู้ส่วนทัศนคติ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และส่วนที่ยืนยันในการตัดสินใจ ซึ่งส่วนความรู้จะเป็นส่วนประกอบแรกในกระบวนการตัดสินใจ

1. ความรู้ว่ามีนวัตกรรม เป็นความรู้ในขั้นที่ไม่ลึกซึ้ง เพราะยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้และ รายละเอียดของนวัตกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำ เป็นความรู้วิธีปฏิบัติในแต่ละขั้น โดยละเอียดพอที่จะดำเนินการได้ นวัตกรรมยิ่งมีความซับซ้อนมากเท่าใด ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำยิ่งจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น เพราะการยอมรับและไม่ยอมรับขึ้นอยู่กับความรู้ด้านนี้

3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการ เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักเกณฑ์ การปฏิบัติ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยทางประชากรและลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

Roger (1983) สรุปความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะทางเศรษฐกิจ ดังนี้

1. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนมีอายุไม่แตกต่างจากผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

2. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนมีระยะเวลาในการศึกษามากกว่าผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมภายหลัง

3. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนมีความสามารถในการเรียนรู้ และการอ่านออกเขียนได้ดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

4. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อน มีสถานะทางสังคม รายได้ ระดับความเป็นอยู่ ลักษณะอาชีพเศรษฐกิจสูงกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

5. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อน จะมีการเคลื่อนย้ายสถานภาพทางสังคมมากกว่าผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

6. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อน จะมีทัศนคติที่ดีต่อการกู้ยืมเงินมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

7. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อน มีประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

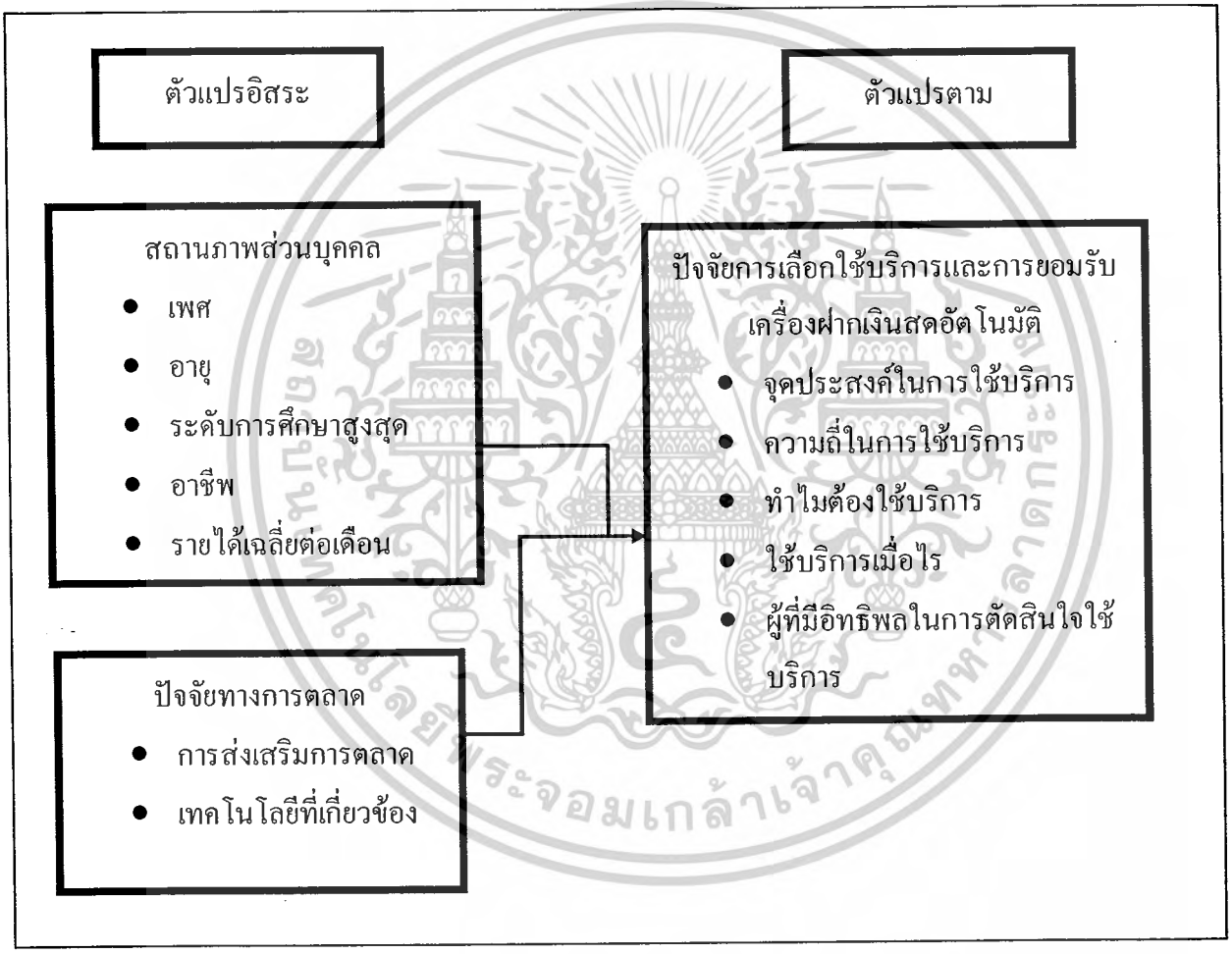
8. ผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อน จะมีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญเฉพาะทางมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมในภายหลัง

ปัจจัยที่สนับสนุนหรือกำจัดการเปลี่ยนแปลง คือ สถานภาพทางการเงิน ของสังคมนั้น โดยการยอมรับความเปลี่ยนแปลงภายในสังคมขึ้นอยู่กับความสามารถในการลงทุนของสมาชิกในสังคม ถ้าสังคมนั้นมีกำลังลงทุนมาก ความพร้อมในการใช้นวัตกรรมและการยินยอมที่จะทดลองใช้ในการเปลี่ยนแปลงย่อมมีมากไปด้วย ปัจจัยลักษณะค่านิยมของสังคมก็มีความสำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของสังคมที่เป็นพวกอนุรักษ์กับพวกนิยมการเปลี่ยนแปลง ล้วนแต่มีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมเป็นอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาบูรณาการแล้ว สรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาได้ตามแผนผังแบบจำลองตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัตินั้นพบว่าตัวแปรหลักที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้คือ



ภาพที่ 14 กรอบแนวคิดปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรทางด้านประชากรและสังคมที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยทางการตลาด ประกอบด้วย การส่งเสริมการตลาด เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยการเลือกใช้บริการและการยอมรับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ประกอบด้วย จุดประสงค์ในการใช้ บริการความถี่ในการใช้บริการ ทำไมต้องใช้บริการ ใช้บริการเมื่อไร ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ

ตัวแปรที่ใช้และการวัดค่า

ตัวแปรอิสระได้แก่

ปัจจัยการปัจจัยทางการตลาด

ความคิดเห็นเป็นตัวแปรอันดับ โดยกำหนดให้ความคิดเห็นน้อยที่สุดเท่ากับ 1ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไม่ค่อยเห็นด้วยเท่ากับ 2 ไม่มีความเห็นด้วย ท่ากับ3 ค่อนข้างเห็นด้วยเท่ากับ 4 และเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 5 คำนวณค่าเฉลี่ยแต่ละตัวอย่างและนำมาจัดกลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตัวแปรตามได้แก่

ปัจจัยการเลือกใช้บริการและการยอมรับเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติความคิดเห็นเป็นตัวแปรอันดับ โดยกำหนดให้ความคิดเห็นน้อยที่สุดเท่ากับ 1ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไม่ค่อยเห็นด้วยเท่ากับ 2 ไม่มีความเห็นด้วย ท่ากับ3 ค่อนข้างเห็นด้วยเท่ากับ 4 และเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 5 คำนวณค่าเฉลี่ยแต่ละตัวอย่างและนำมาจัดกลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามสแควร์ เป็นการศึกษาถึง การทำงานและขั้นตอนการใช้งานของเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติของลูกค้า และการยอมรับของลูกค้า โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 100 คน โดยทำการแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศชายจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	65	65
ชาย	35	35
รวม	100	100

2.อายุ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-24 ปี มีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 25-28 ปี มีจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 ช่วงอายุระหว่าง 33-36 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงอายุระหว่าง 29-32 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 ช่วงอายุ 37 – 40 ปี จำนวน 4 คนคิด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

เป็นร้อยละ 4.0 มีอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ (ตารางที่2)

ตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	7
21 – 24 ปี	27	27
25 – 28 ปี	25	25
29 – 32 ปี	15	15
33 – 36 ปี	19	19
37 – 40 ปี	4	4
มากกว่า 40 ปี	4	4
รวม	100	100

3.ระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือระดับ ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ปริญญาโท คนคิดเป็นร้อยละ 13.0 ระดับระดับปวส./อนุปริญญา.จำนวน 11 คน มัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับปริญญาเอกอย่างละ 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	5
ปวช.	24	24
ปวส./อนุปริญญา	11	11
ปริญญาตรี	46	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	13	13
ปริญญาเอก	1	1
รวม	100	100

4. อาชีพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 27.0 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 14.0 นักเรียนนักศึกษาจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 17.0 ข้าราชการจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	35	35
ธุรกิจส่วนตัว	27	27
นักเรียน/นักศึกษา	17	17
อื่นๆ	14	14
ข้าราชการ	5	5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2
รวม	100	100

5. รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 19,999 บาทจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 29,999 บาทจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,000-39,999 บาทจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,000 – 49,999 บาทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	12
10,000 – 19,999 บาท	40	40
20,000 – 29,999 บาท	17	17
30,000 – 39,999 บาท	8	8
40,000 – 49,999 บาท	2	2
50,000 บาทขึ้นไป	21	21
รวม	100	100

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

6. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ มีความปลอดภัยในการทำรายการ สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ มีความถูกต้องในการทำรายการ ขั้นตอนในการทำไม่ยุ่งยาก มีจำนวนเครื่องเพียงพอต่อความต้องการ เป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร

ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่ต้องรอคิวในการทำรายการ สถานที่ตั้งของเครื่องพบเห็นได้ง่าย มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย มีบุคคลอื่นๆแนะนำให้ใช้ มีความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ การแก้ปัญหาของธนาคารเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้บริการ (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ขั้นตอนในการทำรายการไม่ยุ่งยาก	10 (10.0)	51 (51.0)	36 (36.0)	3 (3.0)	- (0.0)	3.68	มาก
มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย	8 (8.0)	34 (34.0)	58 (58.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.50	ปานกลาง
มีความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ	12 (12.0)	29 (29.0)	51 (51.0)	8 (8.0)	- (0.0)	3.43	ปานกลาง
มีความถูกต้องในการทำรายการ	27 (27.0)	51 (51.0)	22 (22.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.05	มาก
มีความปลอดภัยในการทำรายการ	38 (38.0)	42 (42.0)	19 (19.0)	1 (1.0)	- (0.0)	4.17	มาก
กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นธนาคารสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	20 (20.0)	11 (11.0)	61 (61.0)	7 (7.0)	1 (1.0)	3.42	ปานกลาง
ประหยัดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	27 (27.0)	56 (56.0)	14 (14.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	4.06	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ไม่ต้องรอคิว	25 (25.0)	28 (28.0)	43 (43.0)	1 (1.0)	3 (3.0)	3.71	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของเครื่องพบเห็นได้ง่าย	15 (15.0)	45 (45.0)	37 (37.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	3.71	ปานกลาง
ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	31 (31.0)	58 (58.0)	8 (8.0)	3 (3.0)	- (0.0)	4.14	มาก
มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้บริการ	5 (5.0)	33 (33.0)	20 (20.0)	40 (40.0)	2 (2.0)	2.99	น้อย
มีความทันสมัย	14 (14.0)	63 (63.0)	9 (9.0)	14 (14.0)	- (0.0)	3.77	มาก
มีจำนวนเครื่องเพียงพอต่อความต้องการ	22 (22.0)	39 (39.0)	37 (37.1)	1 (1.0)	1 (1.0)	3.80	มาก
มีบุคคลอื่นๆแนะนำให้ใช้	16 (16.0)	35 (35.0)	39 (39.0)	7 (7.0)	3 (3.0)	3.54	ปานกลาง
ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	5 (5.0)	23 (23.0)	64 (64.0)	7 (7.3)	1 (1.0)	3.24	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร	11 (11.0)	41 (41.0)	31 (31.0	17 (17.0)	- (0.0)	3.46	มาก

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

7. การประสบปัญหาในการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาในการใช้เครื่องเลยจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือประสบปัญหา 1-2 ครั้งจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 ประสบปัญหา 3-4 ครั้งจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 31.0 และประสบปัญหา 5 ครั้งขึ้นไปจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 7 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามการประสบปัญหาในการใช้บริการ

การประสบปัญหาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเลย	35	35
1 – 2 ครั้ง	32	32
3 – 4 ครั้ง	31	31
5 ครั้งขึ้นไป	2	2
รวม	100	100

8. สาเหตุของปัญหา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 65 คน ส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาที่เกิดจาก ตัวเครื่องฝากเงินจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือจากสัญญาณของระบบจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำแนกตามสาเหตุของปัญหา

สาเหตุของปัญหาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเครื่องฝากเงิน	60	92.3
สัญญาณของระบบ	5	7.7
รวม	100	100

9. การเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษา พบว่า ในช่วงเวลาที่ทางเคาเตอร์ของธนาคารมีคิวว่างอยู่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 65.0 และเลือกใช้บริการพนักงานที่เคาเตอร์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำแนกตามการเลือกใช้บริการในระยะเวลาที่เคาน์เตอร์มีคิวว่างอยู่

การเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	65	65
ไม่ใช้	35	35
รวม	100	100

การยอมรับเทคโนโลยี

10. แหล่งที่มาในการรับทราบบริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่รับทราบถึงการให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาจากพนักงานของธนาคารแนะนำจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือคนรู้จักแนะนำจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 33.0 จากแผ่นโฆษณาจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และจากสื่อวิทยุโทรทัศน์จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามแหล่งที่มาในการรับทราบถึงบริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

แหล่งที่มา	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานแนะนำ	59	59
คนรู้จัก	33	33
แผ่นปลิวโฆษณา	5	5
วิทยุ/โทรทัศน์	3	3
รวม	100	100

11. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการคือ ความรวดเร็วในการให้บริการจำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือความสะดวกในเรื่องของเวลาจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 24.0 และความทันสมัยของเทคโนโลยีจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	73	73
ความสะดวกในเรื่องของระยะเวลา	24	24
ความทันสมัยของเทคโนโลยี	3	3
รวม	100	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. การใช้บริการในสาขาอื่นๆ นอกจากสาขาสยามสแควร์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ได้ใช้บริการธนาคารในสาขาอื่นๆด้วยจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 74.0 นอกนั้นคือใช้บริการที่สาขาสยามสแควร์เพียงอย่างเดียวจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 26 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ใช้สาขาสยามสแควร์เพียงแห่งเดียว	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช่	74	74
ใช่	26	26
รวม	100	100

13. วันที่ใช้บริการเป็นประจำ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ได้ใช้บริการในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 76.0 นอกนั้นใช้บริการใน ช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการเป็นประจำ

วันที่ใช้บริการประจำ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ – ศุกร์	76	76
เสาร์ – อาทิตย์	24	24
รวม	100	100

14. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 15.31 – 17.00 น.มากที่สุดจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือช่วงระยะเวลา 17.01 – 20 .00 น.จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 29.0 ช่วงระยะเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 ช่วงระยะเวลา 12.01 – 13.00 น.จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10.0 ช่วงระยะเวลา13.01 – 15.30 น.จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 9.0 และช่วงระยะเวลา 6.00 – 10.00 น.น้อยที่สุดจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6.00 – 10.00	4	4
10.01 – 12.00	15	15
12.01 – 13.00	10	10
13.01 – 15.30	9	9
15.31 – 17.00	33	33
17.01 – 20.00	29	29
รวม	100	100

15. ความถี่ในการใช้เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติต่อเดือน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ได้ใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเดือนละ 1- 3 ครั้งจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้งจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 24.0 ใช้บริการตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไปจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 7.0 และใช้บริการเดือนละ 7- 9 ครั้งจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3	67	67
4 – 6	24	24
7 – 9	2	2
ตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป	7	7
รวม	100	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. อันดับรูปแบบการใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ได้ใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในการโอนเงินเป็นอันดับหนึ่งจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ ฝากเงินจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 47.0 สอบถามยอดเงินและชำระค่าสินค้าและบริการจำนวนอย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ โดยจำแนกตามรูปแบบการใช้งาน

อันดับรูปแบบการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงิน	49	49
ฝากเงิน	47	47
สอบถามยอดเงิน	2	2
ชำระค่าสินค้าและบริการ	2	2
รวม	100	100

17. ความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ในด้านของรูปแบบการใช้บริการ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ เหมาะสมกับการทำธุรกรรมในอนาคต สมควรเผยแพร่บอกเล่าต่อให้ผู้อื่นทราบ มีส่วนช่วยในการทำธุรกิจเหมาะสมกับสังคมไทย มีความสำคัญต่อการใช้งานประจำวัน เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานประจำวัน (ตารางที่ 17)

ในด้านของปัญหาที่เคยพบในการทำธุรกรรม

ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เครื่องไม่รับธนบัตร

ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหายังไม่เพียงพอ

ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบขัดข้องในยามจำเป็น ระบบการทำงานยากต่อการใช้งาน (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นในการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

รูปแบบการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีความสำคัญต่อการใช้งานประจำวัน	8 (8.0)	23 (23.0)	55 (55.0)	14 (14.0)	0.0	3.25	ปานกลาง
มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย	6 (6.0)	32 (32.0)	58 (58.0)	4 (4.0)	0.0	3.40	ปานกลาง
มีส่วนช่วยในการทำธุรกิจ	12 (12.0)	35 (35.0)	52 (52.0)		0.0	3.58	ปานกลาง
มีความเหมาะสมกับการทำธุรกรรมในอนาคต	14 (14.0)	39 (39.0)	46 (46.0)	1 (1.0)	0.0	3.66	ปานกลาง
สมควรที่จะเผยแพร่บอกเล่าต่อผู้อื่น	14 (14.0)	35 (35.0)	49 (49.0)	- (0.0)	2 (2.0)	3.61	ปานกลาง
เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน	1 (1.0)	31 (31.0)	57 (57.0)	10 (10.0)	1 (1.0)	3.21	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นในการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ปัญหาที่เคยพบในการทำธุรกรรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระบบการทำงานยากต่อการใช้งาน	1 (1.0)	31 (31.0)	57 (57.0)	10 (10.0)	1 (1.0)	3.21	ปานกลาง
เครื่องไม่รับธนบัตร	40 (40.0)	10 (10.0)	30 (30.0)	19 (19.0)	1 (1.0)	3.69	มากที่สุด
ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหายังไม่เพียงพอ	21 (21.0)	29 (29.0)	28 (28.0)	8 (8.0)	14 (14.0)	3.35	มาก
ระบบขัดข้องในยามจำเป็น	22 (22.0)	14 (14.0)	43 (43.0)	19 (19.0)	2 (2.0)	3.35	ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

18. การยอมรับการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ จำนวน 100 คน ให้การยอมรับทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ 100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาในเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสดและการยอมรับในการใช้บริการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจและการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเก็บข้อมูล โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา สยามสแควร์ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ปัจจัยการเลือกใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและการยอมรับการเลือกใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ผลของการวิเคราะห์จากผลการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติและการยอมรับการใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ พบว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 21-24 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 19,999 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาในการใช้เครื่องเลย แต่หากเคยประสบปัญหาส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ การเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติพบว่า ในช่วงเวลาที่ทางเคาน์เตอร์ของธนาคารมีคิวว่างอยู่ ส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ มากกว่าใช้บริการจากพนักงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับทราบเรื่องการให้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมาจากพนักงานของธนาคารแนะนำ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสาเหตุให้เลือกใช้เครื่องมากที่สุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาอื่นๆด้วย วันที่ใช้บริการเป็นประจำส่วนใหญ่ได้ใช้บริการในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดบริการในช่วงระยะเวลา15.31 –17.00น. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติต่อเดือนได้ใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติเดือนละ 1- 3 ครั้ง และได้ใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในการโอนเงินมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

1. ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนในการทำไม่ยุ่งยาก ความถูกต้องในการทำรายการ ความปลอดภัยในการทำรายการ ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ สถานที่ตั้งของเครื่องพบเห็น สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง เป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร

2. ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ ความถูกต้องในการทำรายการ การแก้ปัญหาของธนาคารเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ไม่ต้องรอคิวในการทำรายการ มีบุคคลแนะนำให้ใช้ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

3. ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้บริการ

การยอมรับการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในด้านของรูปแบบการใช้บริการ

ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความสำคัญต่อการใช้งานประจำวัน เหมาะสมกับสังคมไทย มีส่วนช่วยในการทำธุรกิจ เหมาะสมกับการทำธุรกรรมในอนาคต สมควรเผยแพร่บอกเล่าต่อให้ผู้อื่นทราบ

ปัญหาที่เคยพบในการทำธุรกรรม และการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เครื่องไม่รับธนบัตร รองลงมาเป็นความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก คือ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหายังไม่เพียงพอ ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบการทำงานยากต่อการใช้งาน ระบบขัดข้องในยามจำเป็น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ให้การยอมรับทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้ปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสดและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติมีพฤติกรรมการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะไม่แตกต่างกัน แต่มีเงื่อนไขในการเข้ามาใช้บริการ โดยเน้นที่ที่ตั้งของธนาคารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการลักษณะการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการให้บริการที่มีคุณภาพ และจากเงื่อนไขดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการและบริหารของธนาคาร ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมากที่สุด คือ ความถูกต้องและเที่ยงตรงของเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ดังนั้นทางธนาคารน่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบจำนวนเงินให้ถูกต้องภายหลังเครื่องตรวจสอบเงินอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมากที่สุด คือภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้น ธนาคารน่าจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดูดี มีความน่าเชื่อถือต่อผู้ที่ใช้บริการ

3. ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ คือ สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากได้ ซึ่งปัจจุบันพบว่าเครื่องฝากเงินอัตโนมัติสามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากทั้งหมด

4.ด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีรสนิยมหรือความชอบในการใช้เครื่องรับฝากเงินมากกว่าการฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ ดังนั้นทางธนาคารน่าจะเพิ่มจำนวนเครื่องฝากเงินอัตโนมัติเพื่อรองรับความต้องการของผู้ฝากเงินให้มากขึ้นปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของการใช้เครื่องฝากเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่พบว่า เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ให้บริการเสียบ่อย เนื่องจากไม่มีการชี้แจงการใช้เครื่องฝากเงินอย่างชัดเจนทำให้บางคนที่ไม่เข้าใจการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ใช้แบบผิด ๆ ทำให้เครื่องเสียและการแก้ไขช้า ดังนั้น ธนาคารควรจะมีคำแนะนำวิธีใช้บริการติดอยู่ข้างๆเครื่องฝากเงินเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้กับผู้ฝากเงิน

5. ผู้ใช้บริการมีการเข้ามาใช้บริการในช่วงระยะเวลาแตกต่างกันในแต่ละสาขาอาชีพ ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายในการขยายเวลาในการให้บริการมากขึ้น โดยคำนึงถึงแหล่งที่ตั้งของธนาคารแต่ละสาขาเป็นหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.ควรมีนโยบายให้แต่ละสาขาสามารถจ้างพนักงานชั่วคราวมาบริการลูกค้าในช่วงเร่งด่วนบางช่วง เช่น ช่วงสิ้นเดือน/ต้นเดือน วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. พนักงานธนาคารควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยใจ (Service mind)

2. ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว หรือลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าให้สั้นขึ้น

3. มีการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายให้มากขึ้น มีการให้พนักงานที่ทำหน้าที่ด้านพัฒนาธุรกิจออกเดินตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อชักชวนลูกค้ามาใช้บริการ แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และชี้แจงรายการส่งเสริมการขายที่ธนาคารจัดให้มีเป็นช่วงๆ อย่างต่อเนื่อง

4. ควรมีพนักงานแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนการบริการลูกค้าที่อาจมีปริมาณมากในบางช่วงบริเวณหน้าเคาเตอร์

5. จัดพนักงานเสริมในสาขาที่มีปริมาณธุรกรรมมากในบางช่วงเวลา เพื่อให้สามารถระบายลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ได้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาการใช้บริการปัจจัยในการเลือกใช้บริการฝากเงินสดและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสยามสแควร์ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำวิจัยครั้งต่อไป คือ

1. ควรศึกษาการใช้บริการรูปแบบสาขาธนาคารเต็มรูปแบบ หรือสาขาขนาดใหญ่ โดยเฉพาะสาขาในบริเวณชุมชน หรือจังหวัดใหญ่ ๆ หรือตามแหล่งท่องเที่ยว เพื่อศึกษาพฤติกรรมและเงื่อนไขในการใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรม หรือเงื่อนไขการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ 2 แห่ง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผนทางด้านการจัดกลยุทธ์ทางด้านการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

คณิน ปาจุวัง. 2547. **การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า เพื่อใช้บริการเงินฝากในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ. เอกสารการสอนชุดวิชา

จันจิรา สุริยชัยพร. 2541. **คำปรึกษาที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการของเงินฝากลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จันทร์นิมิต สมจิตร. 2548. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการช่องทาง Kbank Sure pay ของ บจม. ธนาคารกสิกรไทย**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ดำริ ลิ้มมหาคุณ. 2546. **การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนของระบบบริการจ่ายเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ไทย.**

ปณัฐ รัตนะ. 2550. **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มณีรัตน์ อัครเมธาทิพย์. 2548. **การศึกษาระบบฝากเงินสดโดยใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ.** กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิชาญ ฤทธิรงค์. 2528. **การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 : ม.ป.ท.

วีรนารถ มานะกิจ. 2533. **พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมสวาท ลิขิตปรีดา. 2546. **การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารในการใช้เครื่องบริการตนเองอัตโนมัติ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สุรศักดิ์ นานานุกูล. 2533. **ระบบการบริหารสำหรับสถาบันการเงินยุคโลกาภิวัฒน์**. ฉบับที่6.หน้า 2634. วารสารการธนาคาร

สายสวรรค์ เรืองวิเศษ. 2525. **การบริหารทางตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เสาวลักษณ์ ชลสาคร. 2547. **การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในห้างสรรพสินค้า.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อดิศร ชุ่มอินทรจักร. 2544. **ทำการวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอ.ที.เอ็ม.**. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

Hibdon.JB.1969. **Price and Welfare Theory**. New York: McGraw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ

เรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

แบบสอบถามเรื่องนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาสัมมนา จัดทำโดยนางสาว ธนงพร ไข่เพชร และ นางสาว อิชยา ถิ่นพังงา นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

<u>ส่วนที่ 1</u> สถานภาพส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> ทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) ต่ำกว่า 20 ปี 2. ( ) 21 – 24 ปี 3. ( ) 25 – 28 ปี
4. ( ) 29 – 32 ปี 5. ( ) 33 – 36 ปี 6. ( ) 37 – 40 ปี 7. ( ) 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ( ) ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย 2. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย
3. ( ) ปวช. 4. ( ) ปวส. 5. ( ) อนุปริญญา
6. ( ) ปริญญาตรี 7. ( ) ปริญญาโท 8. ( ) ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพ

1. ( ) นักเรียน / นักศึกษา
2. ( ) ข้าราชการ
3. ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
4. ( ) พนักงานเอกชน
5. ( ) ธุรกิจส่วนตัว
6. ( ) อื่นๆ

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.( ) น้อยกว่า 10,000 บาท
2.( ) 10,000 – 19,999 บาท
3.( ) 20,000 – 29,999 บาท
4.( ) 30,000– 39,999 บาท
5.( ) 40,000 – 49,999 บาท
6.( ) 50,000 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> ปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

6.ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยใดต่อไปนี้มาก/น้อยเพียงใด

ปัจจัยการเลือกใช้เครื่องฝากเงินสด	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่เห็นด้วย 1
1. ขั้นตอนในการทำรายการไม่ยุ่งยาก					
2. มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ					
4. มีความถูกต้องในการทำรายการ					
5. มีความปลอดภัยในการใช้บริการ					
6. กรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ธนาคารสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
7. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแต่ละครั้ง					
8. ไม่ต้องรอคิว					
9. สถานที่ตั้งของเครื่องพบเห็นได้ง่าย					
10. ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
11. มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. มีความทันสมัย					
13. มีจำนวนเครื่องเพียงพอต่อความต้องการ					
14. มีบุคคลอื่นๆแนะนำให้ใช้					
15. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี					
16. ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร					

8. ท่านใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติในรูปแบบใดมากที่สุด
(ตอบเรียงลำดับจากมากที่สุดอันดับที่1ถึงน้อยที่สุดอันดับที่ 4)

1. (.....) ฝากเงิน
2. (.....) โอนเงิน
3. (.....) ชำระค่าสินค้าและบริการ
4. (.....) สอบถามยอดเงิน

9 .ท่านประสบปัญหาในการใช้งานใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติบ่อยครั้งเพียงใด

1. ( ) ไม่เคยเลย 2. ( ) 1 – 2 ครั้ง
3. ( ) 3- 4 ครั้ง 4. ( ) 5 ครั้งขึ้นไป

10.ปัญหาที่ท่านมักประสบ เกิดจากสาเหตุใด

1. ( ) สัญญาณของระบบ 2. ( ) ตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

11. ถ้าในขณะที่เคาเตอร์ของธนาคารว่างอยู่ ท่านจะใช้บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติหรือไม่

1. ( ) ใช้ 2. ( ) ไม่ใช้ เพราะ_____

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

12. ท่านรู้จักการให้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติครั้งแรกจากแหล่งใด

( ) 1. แผ่นปลิวโฆษณา ( ) 2. พนักงานแนะนำ
( ) 3. วิทยุ , โทรทัศน์ ( ) 4. คนรู้จัก แนะนำ

13. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมแบบผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

( ) 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ( )2. ความสะดวกในเรื่องของ ช่วงระยะเวลา
( ) 3. ความทันสมัยของเทคโนโลยี ( ) 4. การได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม

14. ปัจจุบันท่านใช้บริการสาขาธนาคารอื่นด้วยหรือไม่

( ) ใช้บริการ ระบุสาขา_____ ( ) ไม่ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. วันที่ใช้บริการเป็นประจำ

( ) 1. จันทร์ - ศุกร์ ( ) 2. เสาร์ – อาทิตย์

16. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

( ) 1. 6.00-10.00 น. ( ) 2. 10.01-12.00 น. ( ) 3. 12.01-13.00 น.

( ) 4. 13.01-15.30 น. ( ) 5. 15.31-17.00 น. ( ) 6. 17.01-20.00 น.

( ) 7. 20.01-05.59 น.

17. ท่านใช้บริการธุรกรรมแบบผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติประมาณเดือนละกี่ครั้ง

( ) 1. 1-3 ครั้ง ( ) 2. 4-6 ครั้ง ( ) 3. 7-9 ครั้ง ( ) 4. 10 ครั้งขึ้นไป

18. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องผ่านเงินสดอัตโนมัติ

ความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	ค่อนข้างเห็นด้วย 4	ไม่มีความเห็นด้วย 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
รูปแบบการใช้บริการ 1. มีความสำคัญต่อการใช้งานประจำวัน					
2. มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย					
3. มีส่วนช่วยในการทำงานหรือธุรกิจของท่าน					
4. มีความเหมาะสมกับการทำธุรกรรมในอนาคต					
5. สมควรที่จะเผยแพร่บอกเล่าต่อผู้อื่นทราบ					
6.จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานประจำวัน					
ปัญหาที่เคยพบในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ 7. ระบบการทำงานยากต่อการใช้งาน					
8. เครื่องไม่รับธนบัตร					
9. ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหายังมีไม่เพียงพอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ระบบขัดข้องในยามจำเป็น					
11. อื่น ๆ					

19. โดยภาพรวมแล้วท่านยอมรับที่จะเลือกใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องผ่านเงินอัตโนมัติ และจะใช้บริการต่อไปในอนาคตหรือไม่

( ) ยอมรับ และ เลือกใช้บริการต่อไป

( ) ไม่ยอมรับ และ ไม่ใช้บริการต่อไป เพราะ.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำ

20. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำในภาพรวมของการใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ อย่างไร

_____

_____

_____

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
เรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับที่แบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	sex	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
2.	age	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20ปี 2. 21 – 24 ปี 3.25 – 28 ปี 4. 29 – 32 ปี 5. 33 – 36 ปี 6. 37 – 40 ปี 7. 40 ปีขึ้นไป	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3.	Edu	Ordinal	การศึกษา	1. ต่ำกว่ามัธยมปลาย 2. มัธยมปลาย 3. ปวช. 4. ปวส. 5. อนุปริญญา 6. ปริญญาตรี 7. ปริญญาโท 8. ปริญญาเอก	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
4.	Ocp	Nominal	อาชีพ	1.นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ 3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4.พนักงานเอกชน 5.ธุรกิจส่วนตัว 6. อื่นๆ	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5.	Income	Ordinal	รายได้	1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 19,999 บาท 3. 20,000 – 29,999 บาท 4. 30,000 – 39,999 บาท 5. 40,000 – 49,999 บาท 6. 50,000 บาทขึ้นไป	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	a2.1	Ordinal	ขั้นตอนในการทำไม่ยุ่งยาก	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2.	a2.2	Ordinal	รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
3.	a2.3	Ordinal	ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
4.	a2.4	Ordinal	ความถูกต้องในการทำรายการ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
5.	a2.5	Ordinal	ความปลอดภัยในการใช้บริการ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
6.	a2.6	Ordinal	สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7.	a2.7	Ordinal	ประหยัด ค่าธรรมเนียม	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
8.	a2.8	Ordinal	ไม่ต้องรอคิว	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
9.	a2.9	Ordinal	สถานที่ตั้งของเครื่องพบเห็นได้ง่าย	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
10.	a2.10	Ordinal	ใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
11.	a.2.11	Ordinal	มีพนักงานให้คำแนะนำในการใช้บริการ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
12.	a.2.12	Ordinal	มีความทันสมัย	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
13.	a.2.13	Ordinal	จำนวนเครื่องเพียงพอต่อความต้องการ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
14.	a.2.14	Ordinal	มีบุคคลอื่นๆ แนะนำให้ใช้	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
15.	a.2.15	Ordinal	ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
16.	a.2.16	Ordinal	ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคาร	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
17.	Dep	Ordinal	ฝากเงิน	1. เลือกเป็นอันดับ 1 2. เลือกเป็นอันดับ 2 3.เลือกเป็นอันดับ 3 4. เลือกเป็นอันดับ 4	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
18.	Trans	Ordinal	โอนเงิน	1. เลือกเป็นอันดับ 1 2. เลือกเป็นอันดับ 2 3.เลือกเป็นอันดับ 3 4. เลือกเป็นอันดับ 4	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
19.	Pay	Ordinal	ชำระค่าสินค้าและบริการ	1. เลือกเป็นอันดับ 1 2. เลือกเป็นอันดับ 2 3.เลือกเป็นอันดับ 3 4. เลือกเป็นอันดับ 4	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
20.	Chk	Ordinal	สอบถามยอดเงิน	1. เลือกเป็นอันดับ 1 2. เลือกเป็นอันดับ 2 3.เลือกเป็นอันดับ 3 4. เลือกเป็นอันดับ 4	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
21.	Prob	Ordinal	ความถี่ของประสบปัญหาในการใช้บริการ	1.ไม่เคยเลย 2. 1 – 2 ครั้ง 3. 3 – 4 ครั้ง 4. 5 ครั้งขึ้นไป	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
22.	Prob2	Ordinal	สาเหตุของปัญหา	1.สัญญาณของระบบ 2.ตัวเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ 9. เนื่องจากไม่พบปัญหา	เลือกได้เพียง 1 ข้อและไม่เลือกก็ได้
23.	Use	Nominal	การเลือกใช้เครื่องในขณะที่เคาเตอร์ว่าง	1.ใช้ 2. ไม่ใช้	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ส่วนของการยอมรับการทำธุรกรรมผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Know	Nominal	แหล่งในการรับรู้	1. แผ่นปลิวโฆษณา 2. พนักงาน 3. วิทยุ,โทรทัศน์ 4. คนรู้จัก	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
2.	Res	Nominal	เหตุผลที่เลือกใช้บริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ	1. ความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ความสะดวกในเรื่องของเวลา 3. ความทันสมัยของเทคโนโลยี 4. การได้รับสิทธิพิเศษ	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
3.	Branch	Nominal	การใช้บริการที่สาขาอื่นๆ	1. ใช้ 2. ไม่ใช้	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
4.	Days	Nominal	วันที่ใช้บริการเป็นประจำ	1. จันทร์-ศุกร์ 2. เสาร์ -อาทิตย์	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
5.	Time	Nominal	ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	1. 6.00-10.00 2. 10.00 -12.00 3. 12.01-13.00 4. 13.01 – 15.30 5. 15.31 – 17.00 6. 17.01 -20.00 7. 20.01 –05.59	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	Times	Nominal	ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 – 9 ครั้ง 4. 10 ครั้งขึ้นไป	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
7.	Adop1.1	Ordinal	มีความสำคัญต่อการใช้งานประจำวัน	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
8	Adop1.2	Ordinal	มีความเหมาะสมต่อสภาพสังคมไทย	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
9.	Adop1.3	Ordinal	มีส่วนช่วยในการทำธุรกิจของท่าน	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
10.	Adop1.4	Ordinal	มีความเหมาะสมกับการทำธุรกรรมในอนาคต	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
11.	Adop1.5	Ordinal	สมควรที่จะบอกเล่าต่อผู้อื่นให้ทราบ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
12.	Adop1.6	Ordinal	จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานประจำวัน	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
13.	Adop1.7	Ordinal	ระบบยากต่อการทำงาน	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
14.	Adop1.8	Ordinal	เครื่องไม่รับธนบัตร	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ
15.	Adop1.9	Ordinal	ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหายังมีไม่พอ	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อถาม (Ques. NO)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
16.	Adop1.10	Ordinal	ระบบขัดข้องในยามจำเป็น	1. ไม่เห็นด้วย 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้เพียง 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้