

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาโดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 300 ตัวอย่าง

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	40.00
หญิง	180	60.00
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเพศหญิงให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามมากกว่าเพศชาย

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	63	21.00
25-34 ปี	103	34.30
35-44 ปี	102	34.00
45-54 ปี	32	10.70
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีอายุ 25-34 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีอายุ 15-24 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.00 และมีอายุ 45-54 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 จะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่างอายุ 25 - 44 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานและมีความจำเป็นในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารเป็นต้น

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	121	40.33
สมรส	129	43.00
หย่า/ร้าง	28	9.33
ม่าย	22	7.33
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีสถานภาพสมรส จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.33 มีสถานภาพหย่า/ร้าง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และมีสถานภาพเป็นม่าย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 จะเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารมีสถานภาพหย่า/ร้าง ม่าย มีสัดส่วนในการมาใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพ สมรส และโสด

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	34	11.33
รับจ้างทั่วไป	82	27.33
รับราชการ	34	11.33
ธุรกิจส่วนตัว	77	25.67
รัฐวิสาหกิจ	13	4.33
พนักงานบริษัท	56	18.67
อื่น ๆ	4	1.33
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ำประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.67 พนักงานบริษัท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 เป็นนักศึกษาและรับราชการ จำนวน 34 คน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 11.33 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 จะเห็นว่าลูกค้ำส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ทำธุรกิจส่วนตัว และเป็นพนักงานบริษัทที่มีความจำเป็นต้องใช้บริการของธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน เป็นต้น

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	54	18.00
5,001-10,000 บาท/เดือน	91	30.33
10,001-20,000 บาท/เดือน	73	24.33
20,001-30,000 บาท/เดือน	45	15.00
30,001-50,000 บาท/เดือน	35	11.67
มากกว่า 50,000 บาท/เดือน	2	0.67
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ามีรายได้ 5,001-10,000 บาท/เดือน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 จะเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 - 20,000 บาท ที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งเป็นรายได้ไม่สูงมากนัก

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	2.30
มัธยมหรือปวช	65	21.70
อนุปริญญาหรือปวส	68	22.70
ปริญญาตรี	147	49.00
ปริญญาโท	13	4.30
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ระดับอนุปริญญาหรือปวส จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ระดับมัธยมหรือปวช จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 จะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการจบการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาจบการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส และมัธยมหรือปวช ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงการใช้บริการธนาคารอื่นๆ นอกเหนือจากธนาคารกรุงเทพ

(N=300)

ธนาคารอื่นที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธ.กสิกรไทย	127	43.20
ธ.ไทยพาณิชย์	103	35.00
ธ.นครหลวงไทย	27	9.20
ธ.ทหารไทย	88	29.90
ธ.กรุงไทย	114	38.80
ธ.อาคารสงเคราะห์	19	6.50
ธ.กรุงศรีอยุธยา	100	34.00
ธ.ออมสิน	89	30.30
ธนาคารอื่น ๆ	77	26.20

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารอื่น ๆ ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตามลำดับ จะเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพแล้วยังนิยมใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อีก และที่นิยมใช้บริการมากที่สุดได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น

ตาราง 11 แสดงการขอใช้บริการสินเชื่อ

การขอใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	88	29.30
ไม่เคย	212	70.70
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยขอใช้บริการด้านสินเชื่อในสาขาไมโคร จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 และเคยขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 หรือเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการในสาขาไมโคร ไม่ได้ได้รับความสะดวกหรือไม่มีความจำเป็นในการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตาราง 12 แสดงการขอใช้บริการบัตรเครดิต

การขอใช้บริการบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
เคย	147	49.00
ไม่เคย	153	51.00
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยขอใช้บริการด้านบัตรเครดิต จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเคยขอใช้บริการด้านบัตรเครดิต จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 จะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนใกล้เคียงกันมาก ปัจจุบันบัตรเครดิตยังมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้คนทั่วไปซึ่งไม่ชอบพกเงินสด สะดวกสบายในการจับจ่ายซื้อของ และผู้ที่ขอใช้บริการบัตรเครดิตจากธนาคารไม่จำเป็นต้องมีหลักประกันมาค้ำแต่อย่างใด ไม่ยุ่งยาก ทางธนาคารจะพิจารณาอนุมัติวงเงินตามเงื่อนไขและระเบียบของธนาคาร ซึ่งวัตถุประสงค์ของธนาคารที่ต้องการให้ลูกค้าใช้บัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกของลูกค้าในการจับจ่ายซื้อของ โดยให้วงเงินเครดิตใช้จ่ายซื้อของเป็นเวลา 45 วัน หากมีการชำระเต็มจำนวนจะไม่เสียดอกเบี้ยแต่อย่างใด หากผู้ใช้บัตรเครดิตชำระเงินไม่หมดตามจำนวนที่จ่ายจะต้องเสียดอกเบี้ยตามระเบียบของธนาคาร ปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเท่ากับ 17.25% ต่อปี และธนาคารยังจะได้รับค่าธรรมเนียมในการจับจ่ายซื้อของผ่านบัตรเครดิตจากร้านค้าตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้ตกลงกันไว้ และผู้ใช้บัตรเครดิตมีความจำเป็นในการใช้เงินสด ก็สามารถถอนเงินจากตู้ เอ ที เอ็ม หรือ ถอนเงินจากธนาคารได้ทุกสาขา หากบัตรเครดิตที่มีคำว่า วีซ่าหรือมาสเตอร์การ์ด จะสามารถถอนเงินสดได้จากตู้ เอ ที เอ็ม หรือที่ทำการธนาคารพาณิชย์ได้ทุกธนาคาร โดยเสียค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด ตามอัตราแต่ละธนาคารกำหนดไว้ ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ กำหนดอัตราถอนเงินสดล่วงหน้า ตั้งแต่ 1 - 3,000 บาท เสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 150 บาท เป็นต้น



ตาราง 13 แสดงความรู้เกี่ยวกับการเปิดบริการของธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารเปิดให้บริการทุกวัน	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	221	73.70
ไม่ทราบ	79	26.30
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้า จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 และไม่ทราบว่าธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ได้เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าบ่อยครั้ง จึงทราบว่าธนาคารได้เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้า ไม่มีวันหยุด หรือเป็นเพราะทราบจากทางสื่อประชาสัมพันธ์

ตาราง 14 แสดงความรู้เกี่ยวกับการเปิดทำการของธนาคารในเวลา 10.00-20.00 น.

ธนาคารให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	213	71.00
ไม่ทราบ	87	29.00
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น. จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 และไม่ทราบว่าธนาคารกรุงเทพแห่งนี้ เปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ได้เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าบ่อยครั้ง จึงทราบว่าธนาคารได้เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้า ไม่มีวันหยุด หรือเป็นเพราะทราบจากทางสื่อประชาสัมพันธ์

### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขา ไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

ปัจจัยและเหตุผลที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขา ไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะเข้ามาใช้เลือกใช้บริการในด้านต่างๆ ของทางธนาคารและปัจจัยและเหตุผลต่าง ๆ ที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกจุดเด่นๆ ของการให้บริการของธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้าต่อผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นวันเวลาในการให้บริการ ความสะดวกของผู้บริโภคที่มาใช้บริการและบริเวณสถานที่ตั้ง ตลอดจนความเป็นส่วนตัวในการเลือกใช้บริการ ตู้อัตโนมัติทั้ง 4 ตู้ ซึ่งคอยให้บริการแก่ผู้บริโภคที่นิยมใช้บริการด้านต่าง ๆ ด้วยตัวเอง เป็นต้น โดยออกแบบสอบถามให้ผู้บริโภคให้เหตุผลโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ที่จอดรถสะดวก
2. สามารถใช้บริการได้ทุกวัน ไม่มีวันหยุด
3. สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ เวลา 10.00 – 20.00 น.
4. ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการมาใช้บริการ
5. บริเวณและสถานที่ตั้งของธนาคารในห้างสรรพสินค้ามีความเหมาะสม
6. ความสะดวกและความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการจากตู้เครื่องอัตโนมัติ

ตาราง 15 แสดงเหตุผลในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร เรียงตามลำดับ  
ความสำคัญมากไปน้อย 1-6

เหตุผล	ลำดับความสำคัญ						รวม
	1	2	3	4	5	6	
1. สามารถใช้บริการได้ทุก วันไม่มีวันหยุด	94 31.33%	57 19.00%	60 20.00%	45 15.00%	29 9.67%	15 5.00%	300 100%
2. ที่จอดรถสะดวก	49 16.34%	87 29.00%	42 14.00%	44 14.66%	28 9.34%	50 16.66%	300 100%
3. สามารถใช้บริการได้ตั้ง แต่เวลา 10.00-20.00 น	59 19.67%	71 23.66%	78 26.00%	46 15.34%	27 9.00%	19 6.33%	300 100%
4. ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการมาใช้บริการ	62 20.67%	36 13.00%	51 17.00%	71 23.66%	45 15.00%	35 11.66%	300 100%
5. บริเวณและสถานที่ตั้งของ ธนาคารในห้างสรรพสินค้ามี ความเหมาะสม	12 4.00%	25 8.34%	39 13.00%	63 21.00%	116 38.66%	45 15.00%	300 100%
6. ความสะดวกและความ เป็นส่วนตัวในการใช้บริการ จากตู้เครื่องอัตโนมัติ	24 8.00%	24 8.00%	30 10.00%	32 10.67%	54 18.00%	136 45.33%	300 100%

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ ให้เหตุผลสำคัญในการเข้ามาใช้บริการในสาขาไมโครโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ เนื่องจากสามารถใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาได้แก่ ที่จอดรถสะดวก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ 10.00-20.00 น. ใกล้บ้าน. ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการมาใช้บริการ บริเวณและสถานที่ตั้งของธนาคารในห้างสรรพสินค้า มีความเหมาะสมและความสะดวกและความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการจากตู้เครื่องอัตโนมัติ ซึ่งสามารถใช้บริการด้านต่าง ๆ ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานด้านเคาน์เตอร์

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าเหตุผลลำดับแรกที่มีผลต่อการมาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าคือ สามารถใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีความจำเป็นในการติดต่อทำธุรกรรมผ่านธนาคารและต้องการใช้บริการในด้านต่างๆของธนาคารทุกวันไม่ว่าจะเป็นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดก็ตาม ซึ่งผู้ที่ทำงานในวันปกติจะมีเวลาที่จะมาใช้บริการ ได้เต็มที่ ส่วนเหตุผลลำดับสองคือที่จอดรถสะดวก ก็เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการเพราะไม่ต้องห่วงเรื่องที่ยอดรถไม่พอเพียง ซึ่งทางห้างสรรพสินค้าในแต่ละแห่งจัดทำที่จอดรถเพื่อรองรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าประมาณ 400 คัน ส่วนเหตุผลลำดับที่สามคือ สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่เวลา 10.00 – 20.00 น. ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเนื่องจากผู้บริโภคที่ทำงานส่วนใหญ่เลิกในเวลา 16.00 น. ถึง 17.00 น. ยังมีเวลาสามารถเข้ามาใช้บริการในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า อีกทั้งยังสามารถเดินจับจ่ายซื้อของเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันได้ หรืออาจจะมาทานข้าว สักสรรค์ที่ห้างสรรพสินค้าได้ด้วย

### 3.3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน

ธนาคารกรุงเทพได้เปิดบริการในสาขาไมโคร โดยนำบริการด้านต่าง ๆ ที่สำคัญมาให้บริการซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะไม่มี ความแตกต่างทางด้านการให้บริการ แต่จะแตกต่างกันในด้านจำนวนเงินที่จำกัดในการให้บริการฝาก บริการถอน โอนเงินระหว่างบัญชี และไม่สามารถทำรายการบางประการได้เช่น การโอนลอย การโอนเงินไปยังธนาคารอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งสาขามาตรฐานมีขีดความสามารถในการให้บริการที่มากกว่า เนื่องจากมีความพร้อมในด้านบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่มีมากกว่าสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า

บริการในด้านต่างๆ ที่ผู้ศึกษานำมาศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร จำนวน 2 จุดบริการ คือ บริการด้านเคาน์เตอร์ บริการผ่านตู้เครื่องอัตโนมัติ และจุดบริการทั้งสองมีการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการเลือกใช้ บริการของธนาคาร ดังมีรายละเอียดดังนี้

#### บริการด้านเคาน์เตอร์ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

1. บริการฝากเงิน สามารถฝากเงินได้ครั้งละไม่เกิน 500,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน
2. บริการถอนเงิน สามารถฝากเงินได้ครั้งละไม่เกิน 500,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน
3. บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด ได้ครั้งละไม่เกิน 1,000,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน
4. บริการ โอนเงินไปต่างจังหวัด ได้ครั้งละไม่เกิน 1,000,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน
5. บริการชำระสินค้าและบริการ ได้แก่ ชำระหนี้บัตรเครดิต ชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทที่สั่งซื้อสินค้า ชำระค่าเบี้ยประกัน บริการชำระสาธารณูปโภค เป็นต้น
6. บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร ได้แก่ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว เป็นต้น

#### บริการด้านเคาน์เตอร์ ในสาขามาตรฐานทั่วไป

1. บริการฝากเงิน ไม่จำกัดจำนวนเงินที่ฝาก
2. บริการถอนเงิน ไม่จำกัดจำนวนเงินที่ถอน
3. บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด ไม่จำกัดจำนวนเงินที่ถอน
4. บริการ โอนเงินไปต่างจังหวัด ไม่จำกัดจำนวนเงินที่โอน

5. บริการชำระสินค้าและบริการ ได้แก่ ชำระหนี้บัตรเครดิต ชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทที่สั่งซื้อสินค้า ชำระค่าเบี้ยประกัน บริการชำระสาธารณูปโภค เป็นต้น
6. บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร ได้แก่ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าบริการด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน มีความแตกต่างในจำนวนเงินที่ให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ความสะดวก โอกาสที่เอื้ออำนวยและความจำเป็นในการเลือกใช้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้ามาเลือกใช้บริการกับทางธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ได้เช่นกัน

#### บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM.

ผู้บริโภคที่สามารถใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM. ได้จะต้องมีสมุดเงินฝากสะสมทรัพย์ของธนาคารและสมัครทำบัตร ATM. ซึ่งบัตร ATM. มีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่

1. บัตร ATM. สามารถทำรายการถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด โอนเงินไปต่างจังหวัด ไม่เกิน 20,000 บาทต่อบัญชีต่อวัน ใช้ได้ภายในประเทศ
2. บัตร ATM. PREMIER สามารถทำรายการถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด โอนเงินไปต่างจังหวัด ไม่เกิน 40,000 บาทต่อบัญชีต่อวัน ใช้ได้ภายในประเทศ
3. บัตร ATM. BE FIRST สามารถทำรายการถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด โอนเงินไปต่างจังหวัด ไม่เกิน 100,000 บาทต่อบัญชีต่อวัน และยังสามารถนำจ่ายสินค้าที่ร้านค้า ปั่นน้ำมันที่ติดสติ๊กเกอร์รับบัตร VISA ELECTRON และนำไปใช้บริการถอนเงินจากตู้ ATM ได้ทั่วโลก ที่มีเครื่องหมาย PLUS

#### บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM. สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า และสาขามาตรฐาน

1. บริการฝากเงิน สามารถฝากเงินได้ครั้งละไม่เกิน 10,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน
2. บริการถอนเงิน ตามจำนวนที่คงเหลือในบัญชีแต่ไม่เกินวงเงินตามประเภทของบัตร

3. บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัด ตามจำนวนที่คงเหลือในบัญชีแต่ไม่เกินวงเงินตามประเภทของบัตร
4. บริการโอนเงินไปต่างจังหวัด ตามจำนวนที่คงเหลือในบัญชีแต่ไม่เกินวงเงินตามประเภทของบัตร
5. บริการชำระสินค้าและบริการ ตามจำนวนที่คงเหลือในบัญชีแต่ไม่เกินวงเงินตามประเภทของบัตร
6. บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร ตามจำนวนที่คงเหลือในบัญชีแต่ไม่เกินวงเงินตามประเภทของบัตร

#### บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

1. บริการรับฝากเงินสดผ่านตู้ ผู้บริโภคต้องนำเงินบรรจุในซองแล้วเขียนชื่อบัญชีหมายเลขบัญชี จำนวนเงินที่ฝากให้ถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ปัจจุบันผู้บริโภคไม่นิยมใช้บริการ เนื่องจากไม่สามารถถอนเงินได้ภายในวันที่ฝาก เพราะจะมีเจ้าหน้าที่เปิดตู้บริการเวลา 11.00 น.ทุกวัน มีการเช็คสอบความถูกต้องของซองที่บรรจุเงินก่อนนำมาป้อนรายการ เกิดความยุ่งยากในทางปฏิบัติมาก
2. บริการฝากชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้บริโภคต้องนำเอกสารเกี่ยวกับการชำระค่าสินค้าและจำนวนเงินที่จะชำระบรรจุในซอง เขียนชื่อรายการ และจำนวนเงินที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ปัจจุบันผู้บริโภคไม่นิยมใช้บริการ เนื่องจากรู้ผลการชำระช้า ส่วนใหญ่หันมาใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM. แทน ซึ่งเกิดความสะดวกและรวดเร็วกว่า
3. บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ผู้บริโภคต้องนำเช็คที่ต้องการฝากหรือส่งเรียกเก็บ เขียนชื่อรายการ และจำนวนเงินให้ถูกต้องตามหน้าเช็ค ซึ่งใช้ระยะเวลาเรียกเก็บเงินจากเช็ค 3 วัน

#### บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box สาขามาตรฐาน

บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box สาขามาตรฐาน มีความยุ่งยากในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง ผู้บริโภคไม่นิยมใช้ค่าใช้จ่ายสูง ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ 35 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นสาขามาตรฐาน มีเครื่องบริการ

อัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box เพียง 3 แห่งเปิดให้บริการ ได้แก่ สาขาข้างเฟือก สาขาท่าแพ สาขาสันป่าข่อย ซึ่งผู้บริโภคนำไปใช้บริการด้านเคาน์เตอร์ และบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM แทนเป็นส่วนใหญ่ เพราะมีความสะดวกรวดเร็วกว่า

#### **บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine สาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน**

เป็นบริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ ที่ผู้บริโภคนำเงินมาฝากเงินได้ด้วยตนเอง ครั้งละไม่เกินจำนวน 100 ฉบับ ซึ่งผู้บริโภคนำไปใช้บริการได้ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าได้ทุกสาขา ส่วนสาขามาตรฐานมีเพียง 2 แห่งที่เปิดให้บริการ ได้แก่ สาขาข้างเฟือก สาขาสันป่าข่อย ข้อดีสามารถทำรายการได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องผ่านพนักงานเคาน์เตอร์

#### **บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update สาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน**

เป็นบริการสอบถามจำนวนยอดเงินปัจจุบันที่คงเหลือในบัญชี ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากผู้บริโภคนำไปใช้บ่อยครั้งเป็นครั้งคราว นักธุรกิจ ข้าราชการ จึงจำเป็นต้องการทราบยอดเงินเคลื่อนไหวในบัญชีอยู่ตลอดเวลา บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Passbook Update ของธนาคารกรุงเทพมีทุกสาขาทั่วประเทศ



ตารางที่ 16 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)  
ที่ผู้บริโภคใช้บริการฝากเงิน ด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ

บริการฝากเงินด้านเคาน์เตอร์ของธนาคาร กรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขามาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	2 ( 0.7% )	272 ( 90.6% )
1 – 2 ครั้ง	212 ( 70.6% )	26 ( 8.7% )
3 – 4 ครั้ง	65 ( 21.7% )	2 ( 0.7% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	21 ( 7.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	2 ( 0.7% )	272 ( 90.6% )
100-2,000 บาท	61 ( 20.3% )	7 ( 2.3% )
2,001-5,000 บาท	204 ( 68.0% )	17 ( 5.8% )
5,000 บาทขึ้นไป	33 ( 11.0% )	4 ( 1.3% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า บริการฝากเงินด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมา ได้แก่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน และไม่ใช้บริการฝากเงิน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินในสาขามาตรฐาน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน และ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่มาใช้บริการจำนวนเงิน 2,001-5,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาได้แก่ รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 100-2,000 บาท จำนวนเงิน 5,000 บาทขึ้นไป และไม่ใช้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินในสาขามาตรฐาน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ผู้บริโภครับบริการ

ฝากเงินต่อครั้งจำนวนเงิน 2,0001-5,000 บาท จำนวนเงิน 100-2,000 บาท และจำนวนเงิน 5,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ใช้บริการฝากเงินด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน และจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้งมากกว่าสาขามาตรฐาน เนื่องจากผู้บริโภคมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า หรือเข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าบ่อยครั้ง จึงมีโอกาสใช้บริการมากกว่าสาขามาตรฐาน และผู้บริโภคที่ไม่ได้เข้ามาใช้บริการฝากเงินด้านเคาน์เตอร์กับสาขาไมโคร อาจจะเป็นเพราะไปใช้บริการฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติแทน

#### ตารางที่ 17 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)

ที่ผู้บริโภคใช้บริการถอนเงิน ด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ

บริการถอนเงินด้านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ (ร้อยละ)	สาขามาตรฐาน ความถี่ (ร้อยละ)
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	45 (15.0%)	291 (97.0%)
1-2 ครั้ง	209 (69.70%)	9 (3.0%)
3-4 ครั้ง	36 (12.0%)	0 (0.0%)
5 ครั้งขึ้นไป	10 (3.3%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	45 (15.0%)	291 (97.0%)
100-2,000 บาท	248 (82.70%)	6 (3.0%)
2,001-5,000 บาท	6 (2.0%)	2 (0.7%)
5,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	1 (0.3%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า บริการด้านเคาน์เตอร์ ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ มาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมา ได้แก่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน ไม่ใช้บริการถอนเงิน และ ใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการถอนเงินในสาขามาตรฐาน จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้งพบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่มาใช้บริการจำนวนเงิน 100 - 2,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมา ได้แก่ ไม่ใช้บริการ จำนวนเงินที่ 2,0001-5,000 บาท และจำนวนเงิน 5,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินในสาขามาตรฐาน จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 100-2,000 บาท จำนวนเงิน 2,0001-5,000 บาท และจำนวนเงิน 5,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภค ใช้บริการถอนเงินด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือนและจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้งมากกว่าสาขามาตรฐาน เนื่องจาก ผู้บริโภคมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า หรือเข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าบ่อยครั้ง จึงมีโอกาใช้บริการมากกว่าสาขามาตรฐาน และผู้บริโภคที่ไม่ได้เข้ามาใช้บริการถอนเงินด้านเคาน์เตอร์กับสาขาไมโคร อาจจะเป็นเพราะไปใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติแทน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้  
บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ

บริการ โอนเงินระหว่างบัญชี ภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	297 ( 99.0% )	299 ( 99.7% )
1 – 2 ครั้ง	2 ( 0.7% )	1 ( 0.3% )
3 – 4 ครั้ง	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	297 ( 99.0% )	299 ( 99.7% )
100-2,000 บาท	2 ( 0.7% )	0 ( 0.0% )
2,001-5,000 บาท	1 ( 0.3% )	1 ( 0.3% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์  
ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา  
ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน 3 – 4 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขา  
มาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดในสาขา  
มาตรฐาน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 99.97 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการ แต่ละครั้ง พบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่  
ใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ต่อครั้งจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ  
99.00 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการต่อครั้ง จำนวนเงิน 100-2,000 บาท จำนวนเงิน  
2,001-5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่

ใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดจำนวนเงินต่อครั้งในสาขามาตรฐาน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 99.97 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการต่อครั้ง จำนวนเงิน 2,0001-5,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน หรืออาจจะเป็นเพราะไปใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติแทน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ

บริการ โอนเงินไปต่างจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	273 ( 91.0% )	297 ( 99.0% )
1 – 2 ครั้ง	27 ( 9.0% )	3 ( 1.0% )
3 – 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	273 ( 91.0% )	297 ( 99.0% )
100-2,000 บาท	25 ( 8.3% )	2 ( 0.7% )
2,001-5,000 บาท	2 ( 0.7% )	1 ( 0.3% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้ บริการ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดในสาขามาตรฐาน จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการ แต่ละครึ่งพบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างในจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ต่อครึ่งจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 100 - 2,000 บาท จำนวนเงิน 2,0001-5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดในสาขามาตรฐาน จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการต่อครึ่งจำนวนเงิน 100-2,000 บาท จำนวนเงิน 2,0001-5,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน หรืออาจจะเป็นเพราะไปใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติแทน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครึ่ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการชำระสินค้าและบริการด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ

บริการชำระสินค้าและบริการด้านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขามาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	275 ( 91.7% )	287 ( 95.7% )
1 – 2 ครั้ง	25 ( 8.3% )	13 ( 4.3% )
3 – 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครึ่ง)		
0 บาท	275 ( 91.7% )	287 ( 95.7% )
100-2,000 บาท	25 ( 8.3% )	13 ( 4.3% )
2,001-5,000 บาท	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการ ด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมา ได้แก่ ความถี่ที่ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการในสาขามาตรฐาน จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 100 - 2,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการต่อครั้งในสาขามาตรฐาน จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 100 - 2,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการชำระสินค้าและบริการ ด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งการชำระสินค้าและบริการ อันได้แก่ ชำระหนี้บัตรเครดิต ชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทที่สั่งซื้อสินค้า ชำระค่าเบี้ยประกัน บริการชำระสาธารณูปโภค หรืออาจจะไปเพราะไปใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติแทน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้  
บริการชำระสินค้าและบริการด้านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารกรุงเทพ

บริการชำระค่าโทรศัพท์และ การสื่อสาร ด้านเคาน์เตอร์ ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	275 ( 91.7% )	287 ( 95.7% )
1 - 2 ครั้ง	25 ( 8.3% )	13 ( 4.3% )
3 - 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	275 ( 91.7% )	287 ( 95.7% )
100-2,000 บาท	25 ( 8.3% )	13 ( 4.3% )
2,001-5,000 บาท	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารในสาขามาตรฐาน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน 3 - 4 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท



จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร ด้านเคาน์เตอร์ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร อันได้แก่ ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์มือถือ ชำระบริการวิทยุติดตามตัว เป็นต้น โดยผู้บริโภคสามารถนำใบเสร็จมาชำระด้านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงเทพได้ ซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการจำนวน 10 บาทต่อครั้ง หรืออาจจะเป็นเพราะได้ทำเงื่อนไขให้ตัดบัญชีเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรจะนำรายชื่อและจำนวนค่าใช้จ่ายมาให้กับทางธนาคารฯ จะดำเนินการหักบัญชีในระบบอัตโนมัติ และหน่วยงานหรือองค์กรได้เช็คสอบการหักเงินเข้าบัญชีของธนาคารแล้วจะนำใบเสร็จส่งมายังผู้บริโภคต่อไป ซึ่งสร้างความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก โดยไม่ต้องเสียเวลามาชำระกับทางหน่วยงาน วิธีการหักบัญชีค่าโทรศัพท์และการสื่อสารจึงน่าจะมีผู้นิยมใช้จำนวนมาก

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)

ที่ผู้บริโภคใช้บริการฝากเงินด้านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการฝากเงิน ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	291 ( 97.0% )	299 ( 99.7% )
1 – 2 ครั้ง	7 ( 2.3% )	1 ( 0.3% )
3 – 4 ครั้ง	2 ( 0.7% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	291 ( 97.0% )	299 ( 99.7% )
100-2,000 บาท	8 ( 2.7% )	1 ( 0.3% )
2,001-5,000 บาท	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า บริการฝากเงินผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ความถี่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินผ่านตู้ ATM ในสาขามาตรฐาน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการ แต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินผ่านตู้ ATM จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท และจำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินผ่านตู้ ATM จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 99.97รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100-2,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ ATM อาจจะเป็นเพราะ การฝากเงินผ่านเครื่อง ATM มีความยุ่งยาก ต้องหาของบรรจุพันบัตรและต้องเขียนชื่อและหมายเลขบัญชีที่นำฝากให้ชัดเจน พร้อมระบุจำนวนเงินให้ตรงกับเงินที่บรรจุในซอง เกิดความผิดพลาดบ่อย รู้ผลจำนวนยอดฝากในวันรุ่งขึ้น บางสาขาฯ ได้ยกเลิกบริการฝากเงินผ่านตู้ ATM แล้ว ปัจจุบันมีบริการฝากเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติ Cash Deposit Machine ซึ่งเป็นที่นิยมและไม่มีความยุ่งยากในการใช้บริการ โดยผู้บริโภคหมายเลขที่ต้องการจะฝากเงินและจำนวนเงินที่ต้องการตามจำนวนเงินที่สอดใส่เครื่องอัตโนมัติชนิดพันบัตร 100 500 1,000 บาทเท่านั้น จำนวนเงินที่ฝากครั้งละไม่เกิน 100 ฉบับ เครื่องจะทำการเช็คสอบความถูกต้องของพันบัตรก่อนจึงทำรายการผ่านกระดากทำการและจัดทำสำเนารายการฝากให้ผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน และสามารถถอนเงินได้ทันทีจากเครื่องอัตโนมัติ ATM ทุกสาขา

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)  
ที่ผู้บริโภคใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการถอนเงิน ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	51 ( 17.0% )	246 ( 82.0% )
1-2 ครั้ง	73 ( 24.3% )	22 ( 7.3% )
3-4 ครั้ง	70 ( 23.3% )	28 ( 9.4% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	106 ( 35.4% )	4 ( 1.3% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	51 ( 17.0% )	246 ( 82.0% )
100-2,000 บาท	241 ( 80.3% )	53 ( 17.7% )
2,001-5,000 บาท	8 ( 2.7% )	1 ( 0.3% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า บริการถอนเงินผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา ได้แก่ 1-2 ครั้งต่อเดือน 3-4 ครั้งต่อเดือน และผู้บริโภคที่ไม่ใช้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการถอนเงินผ่านตู้ ATM ในสาขามาตรฐาน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมา ได้แก่ 3-4 ครั้งต่อเดือน 1-2 ครั้งต่อเดือน และ 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ตามลำดับ

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการถอนเงินผ่านตู้ ATM จำนวนเงิน 100-2,000 บาท จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงิน 2,001-5,000 บาทและ ไม่ใช้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการถอนเงินผ่านตู้ ATM จำนวน 246 คน คิด

เป็นร้อยละ 82.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท และจำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในสาขาไมโครส่วนใหญ่จะมีความจำเป็นที่ใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM จะเห็นได้ว่า มีการใช้บัตร ATM ในการถอนเงินจากตู้ จำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าคนส่วนใหญ่นิยมถอนเงินออกมาใช้ในจำนวนที่ต้องการใช้ ไม่มากจนเกินไป และไม่นิยมถอนเงินจนหมดบัญชีในคราวเดียว และส่วนใหญ่ผู้บริโภคถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ต่อครั้งจำนวน 100 - 2,000 บาท มากที่สุด จะเห็นว่าผู้บริโภคมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า หรือเข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าบ่อยครั้ง จึงมีโอกาใช้บริการมากกว่าสาขามาตรฐาน

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขามาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	287 ( 95.7% )	287 ( 95.7% )
1-2 ครั้ง	10 ( 3.3% )	10 ( 4.0% )
3-4 ครั้ง	2 ( 0.7% )	3 ( 1.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	287 ( 95.7% )	287 ( 95.7% )
100-2,000 บาท	11 ( 3.7% )	12 ( 4.0% )
2,001-5,000 บาท	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	1 ( 0.3% )	1 ( 0.3% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษานปี 2545

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่า บริการโอนเงินภายในจังหวัดผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ ความถี่ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ความถี่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินภายในจังหวัด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการ แต่ละครั้ง พบว่าในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านตู้ ATM จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท จำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท และ จำนวน 5,000 บาทขึ้นไปตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีภายในจังหวัดผ่านตู้ ATM จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100-2,000 บาท และจำนวนเงิน 5,000 บาท ขึ้นไป ตามลำดับ

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการ โอนเงินภายในจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ ATM ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคว่าใช้บริการ  
โอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านเครื่อง อัตโนมัติ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	284 ( 94.7% )	298 ( 99.3% )
1 - 2 ครั้ง	12 ( 4.0% )	2 ( 0.7% )
3 - 4 ครั้ง	4 ( 1.3% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	284 ( 94.7% )	298 ( 99.3% )
100-2,000 บาท	15 ( 5.0% )	2 ( 0.7% )
2,001-5,000 บาท	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน 3 - 4 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดในสาขามาตรฐาน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.30 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้งพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านตู้ ATM จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท จำนวนเงิน 2,001-5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านตู้ ATM จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.30 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100-2,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดผ่านเครื่อง ATM ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน และส่วนน้อยมีความจำเป็นที่ใช้บริการโอนเงินไปต่างจังหวัดในสาขา ไมโครและสาขามาตรฐาน จำนวนเงินที่โอนแต่ละครั้งไม่มากนัก

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ (ร้อยละ)	สาขามาตรฐาน ความถี่ (ร้อยละ)
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	296 (98.7%)	298 (99.3%)
1-2 ครั้ง	4 (1.3%)	2 (0.7%)
3-4 ครั้ง	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	296 (98.7%)	298 (99.3%)
100-2,000 บาท	4 (1.3%)	2 (0.7%)
2,001-5,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า บริการชำระสินค้าและบริการผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการจำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.30 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการความถี่ 1-2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านตู้ ATM จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านตู้ ATM จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.30 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการชำระสินค้าและบริการ ผ่านเครื่อง ATM ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งการชำระสินค้าและบริการอื่น ได้แก่ ชำระหนี้บัตรเครดิต ชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทที่สั่งซื้อสินค้า เป็นต้น

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ

บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ (ร้อยละ)	สาขามาตรฐาน ความถี่ (ร้อยละ)
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	291 (97.0%)	296 (98.7%)
1-2 ครั้ง	9 (0.3%)	4 (1.3%)
3-4 ครั้ง	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	291 (97.0%)	296 (98.7%)
100-2,000 บาท	9 (0.3%)	4 (1.3%)
2,001-5,000 บาท	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545



จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านตู้ ATM ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านตู้ ATM จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐานจะเห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสารผ่านตู้ ATM จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร ผ่านเครื่อง ATM ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM ชำระค่าโทรศัพท์และการสื่อสาร อันได้แก่ ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์บ้าน ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์มือถือ ได้แก่ ระบบเติมเงิน ยี่ห้อ DTAC ONE 2 CALL เมื่อดำเนินการกดรายงานในเครื่องให้ตัดยอดเงินในบัญชีผ่านเครื่องตู้ ATM ภายใน 1 นาที จะได้รับการเติมเงินในเครื่องมือถือทันที ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและมีความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้บริโภคเป็นอย่างมาก และผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ไม่มาใช้บริการอาจจะเป็นเพราะได้ทำเงื่อนไขให้ตัดบัญชีเป็นประจำทุกเดือนกับทางหน่วยงานหรือองค์กรไว้แล้ว

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภครับบริการรับฝากเงินสด (โดยนำเงินสดใส่ซอง) ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ

บริการรับฝากเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	298 ( 99.4% )	300 ( 100.0% )
1 - 2 ครั้ง	2 ( 0.6% )	0 ( 0.0% )
3 - 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	298 ( 99.4% )	300 ( 100.0% )
100-2,000 บาท	2 ( 0.6% )	0 ( 0.0% )
2,001-5,000 บาท	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า บริการรับฝากเงินสด (โดยนำเงินสดใส่ซอง) ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภครวมจากการศึกษาไม่ใช้บริการรับฝากเงินสด (โดยนำเงินสดใส่ซอง) ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box เลย

สำหรับจำนวนเงินที่มารับบริการแต่ละครั้งพบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการรับฝากเงินสด (โดยนำเงินสดใส่ซอง) ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท และจำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่า

ผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการรับฝากเงินสด (โดยนำเงินสดใส่ซอง) ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐานเลย ซึ่งการใช้บริการฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ มีความยุ่งยากในการทำรายการผ่านเครื่องดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และไม่สามารถทราบผลภายในวันที่ทำรายการฝากเงิน อาจจะไปใช้บริการฝากเงินด้านเคาน์เตอร์แทน หรือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ Cash Deposit Machine ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าสามารถรับฝากเงินสดอัตโนมัติ การทำรายการผ่านเครื่องไม่ยุ่งยาก และทราบผลในทันที

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการรับฝากชำระสินค้าและบริการ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ

บริการรับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ (ร้อยละ)	สาขามาตรฐาน ความถี่ (ร้อยละ)
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	295 (98.4%)	300 (100.0%)
1-2 ครั้ง	5 (1.6%)	0 (0.0%)
3-4 ครั้ง	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	295 (98.4%)	300 (100.0%)
100-2,000 บาท	4 (1.3%)	0 (0.0%)
2,001-5,000 บาท	1 (0.3%)	0 (0.0%)
5,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	300 (100%)	300 (100%)

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่า บริการตู้รับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการตู้รับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท และจำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการตู้รับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการตู้รับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร และผู้บริโภคไม่มีความจำเป็นที่จะใช้บริการในสาขามาตรฐานเลย อาจเป็นเพราะไปใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM หรือไปใช้บริการด้านเคาน์เตอร์แทน เนื่องจากสามารถทราบผลการทำรายการชำระสินค้าและบริการทันที ซึ่งดีกว่าการใช้บริการตู้รับฝากชำระสินค้าและบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภครับบริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ

บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	294 ( 98.0% )	300 ( 100.0% )
1 – 2 ครั้ง	6 ( 2.0% )	0 ( 0.0% )
3 – 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	294 ( 98.0% )	300 ( 100.0% )
100-2,000 บาท	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
2,001-5,000 บาท	4 ( 1.4% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	1 ( 0.3% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า บริการผู้รับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการผู้รับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 2,001 - 5,000 บาท และจำนวนเงิน 100 - 2,000 บาท จำนวนเงิน 5,000บาทขึ้นไป ตามลำดับ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการตู้รับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งการใช้บริการตู้รับฝากเช็คเข้าบัญชี ผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box ต้องใช้ระยะเวลาเรียกเก็บเงินจากเช็ค 3 วัน ผู้บริโภคอาจไปใช้บริการรับฝากเช็คเข้าบัญชี ด้านเคาน์เตอร์แทน ซึ่งสามารถทราบผลในวันรุ่งขึ้น

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)และจำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง) ที่ผู้บริโภคใช้บริการรับฝากเงินสด ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ของธนาคารกรุงเทพ

บริการรับฝากเงินสด ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ของธนาคารกรุงเทพ	สาขา ไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขา มาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	257 ( 85.7% )	300 ( 100.0% )
1 - 2 ครั้ง	43 ( 14.3% )	0 ( 0.0% )
3 - 4 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )
จำนวนเงินที่ใช้(ต่อครั้ง)		
0 บาท	257 ( 85.7% )	300 ( 100.0% )
100-2,000 บาท	41 ( 13.6% )	0 ( 0.0% )
2,001-5,000 บาท	2 ( 0.7% )	0 ( 0.0% )
5,000 บาทขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่า บริการตู้รับฝากเงินสด อัตโนมัติ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขา

มาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภครวมทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการตู้รับฝากเงินสด อัตโนมัติผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine

สำหรับจำนวนเงินที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่า ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ ตู้รับฝากเงินสด อัตโนมัติ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมา ได้แก่ จำนวนเงินที่ใช้บริการ 100 - 2,000 บาท และจำนวนเงิน 2,001 - 5,000 บาท ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภครวมทั้งหมดจากการศึกษาไม่ใช้บริการตู้รับฝากเงินสด อัตโนมัติผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการฝากเงินสดอัตโนมัติผ่านเครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Machine ในสาขาไมโคร และสาขามาตรฐาน ซึ่งตู้บริการฝากเงินสดอัตโนมัติเครื่อง Express Deposit Machine ในจังหวัดเชียงใหม่มี เพียง 2 แห่ง ได้แก่ สาขาภาคสวนแก้ว สาขาสันป่าข่อย เท่านั้น ส่วนสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า มีทุกแห่ง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการอาจเป็นเพราะไม่มีความสะดวกหรือไม่มีความเข้าใจวิธีการในการใช้ บริการผ่านเครื่อง เนื่องจากเป็นตู้บริการแนวใหม่ ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรควรจัดประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภคให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้บริโภคหันมาใช้เครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Machine ที่จัดคอยให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภค

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน) ที่ผู้บริโภคใช้บริการปรับยอดสมุดเงินฝากผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ของธนาคารกรุงเทพ

บริการปรับยอดสมุดเงินฝากผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ของธนาคารกรุงเทพ	สาขาไมโคร ความถี่ ( ร้อยละ )	สาขามาตรฐาน ความถี่ ( ร้อยละ )
จำนวนครั้งที่ใช้(ต่อเดือน)		
0 ครั้ง	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
1 - 2 ครั้ง	298 ( 99.4% )	299 ( 99.7% )
3 - 4 ครั้ง	2 ( 0.6% )	1 ( 0.3% )
5 ครั้ง ขึ้นไป	0 ( 0.0% )	0 ( 0.0% )
รวม	300 ( 100% )	300 ( 100% )

ที่มา: จากการศึกษาในปี 2545

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่า บริการปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ในสาขาไมโคร ผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมา ได้แก่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน จะเห็นว่าผู้บริโภคทั้งหมดจากการศึกษาใช้บริการปรับยอดสมุดเงินฝากผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ในสาขามาตรฐาน 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 รองลงมา ได้แก่ ความถี่ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคทั้งหมดมีความจำเป็นที่จะใช้บริการปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ทั้งในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน เนื่องจากต้องการเช็คยอดเงินคงค้างในบัญชี จำนวนยอดเงินโอนเข้าบัญชี จำนวนยอดเคลื่อนไหวในบัญชี เป็นต้น จึงจำเป็นที่จะต้องนำสมุดมาปรับยอดเป็นประจำทุกเดือน ส่วนใหญ่ใช้มาปรับยอดจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

#### 3.4 ทักษะคติของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

ธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าเริ่มเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2543 เป็นต้นมา เป็นธนาคารในรูปแบบการให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด เปิดทำการตามเวลาห้างสรรพสินค้า ซึ่งผู้บริโภคสามารถเลือกเข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ได้ตามความสะดวก

ส่วนใหญ่ให้บริการไม่แตกต่างกับสาขามาตรฐานแต่แตกต่างในด้านการให้บริการของบุคลากรมีจำนวนจำกัดเนื่องจากสถานที่ตั้งมีขนาดกระทัดรัด ซึ่งผู้ศึกษาสนใจอยากทราบถึงทักษะคติของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ในด้านความเพียงพอของพนักงานที่คอยให้บริการ และความเพียงพอในการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ ในด้านความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานด้านเคาน์เตอร์และเครื่องอัตโนมัติ ตลอดจนความคิดเห็นของการบริการของจุดบริการด้านเคาน์เตอร์และเครื่องอัตโนมัติว่า จุดใดมีความเที่ยงตรง สะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการมากกว่ากัน



ตาราง 33 แสดงความเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการด้านเคาน์เตอร์

จำนวนพนักงานด้านเคาน์เตอร์	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	111	37.00
ไม่เพียงพอ	179	59.70
มากเกินไปจนจำเป็น	10	3.30
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์มีพนักงานไม่เพียงพอ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 เห็นว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์มีพนักงานเพียงพอ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเห็นว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์มีพนักงานมากเกินไปจนจำเป็น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเห็นว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์ที่มีพนักงานคอยให้บริการจำนวน 2 คน ไม่เพียงพอในการให้บริการ และไม่สามารถเพิ่มจำนวนพนักงานด้านเคาน์เตอร์ได้มากกว่า 2 คน เนื่องจากจากสถานที่ให้บริการมีบริเวณจำกัด พนักงานควรแนะนำให้ผู้บริโภคหันไปใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติสามารถให้บริการแทนเคาน์เตอร์ได้ และคราวต่อไปปริมาณที่เข้ามาใช้ด้านเคาน์เตอร์จะลดลง เกิดความเพียงพอในการให้บริการ

ตาราง 34 แสดงความเพียงพอจำนวนตู้ เครื่องอัตโนมัติ ที่ให้บริการด้านต่าง ๆ

จำนวนตู้เครื่องอัตโนมัติ	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	231	77.00
ไม่เพียงพอ	41	13.70
มากเกินไปจนจำเป็น	28	9.30
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าจุดบริการเครื่องอัตโนมัติมีเพียงพอ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 เห็นว่าจุดบริการเครื่องอัตโนมัติไม่เพียงพอ จำนวน 41

คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และเห็นว่าจุดบริการเครื่องอัตโนมัติมีมากเกินความจำเป็น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเห็นว่าจุดบริการด้านตู้เครื่องอัตโนมัติ มีจำนวน 4 เครื่อง ที่คอยให้บริการในด้านต่าง ๆ เพียงพอในการให้บริการ ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติที่มีความรวดเร็วและใช้เวลาในการให้บริการ และความสามารถในการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้เหมือนกับจุดบริการด้านแคาน์เตอร์ ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้บริการเกิดความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ

ตาราง 35 แสดงจุดบริการที่ให้ความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ

จุดบริการที่ให้ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านแคาน์เตอร์	136	45.30
บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ	164	54.70
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการที่จะใช้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติมากกว่า จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 อาจจะเป็นเพราะมีความเป็นส่วนตัว และความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับบริการจากเครื่องอัตโนมัติโดยไม่ต้องไปเสียเวลาในการยื่นรอคอยรับบริการและผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการที่จะใช้บริการด้านแคาน์เตอร์น้อยกว่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30

ตาราง 36 แสดงจุดบริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการ

จุดบริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านแคาน์เตอร์	142	47.30
บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ	158	52.70
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 36 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ เป็นจุดบริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วมากกว่า จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 อาจ

จะเป็นเพราะเครื่องอัตโนมัติมีประสิทธิภาพในการบริการ เช่น การถอนเงินจำนวนมากๆ ก็  
สามารถบริการได้รวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลานับเงินเหมือนกับพนักงานด้านเคาน์เตอร์ การโอน  
เงินจำนวนมาก ๆ จากบัญชีหนึ่งไปยังบัญชีหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องถอนเงิน และไม่ต้องเสียเวลา  
นับเงิน และจะได้รับสำเนาการโอนเงินเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการโอนและเห็นว่าการใช้บริการ  
ด้านเคาน์เตอร์มีความสะดวกรวดเร็วน้อยกว่า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

ตาราง 37 แสดงจุดบริการที่ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงต่อผู้มาใช้บริการ

จุดบริการที่ให้ความถูกต้องเที่ยงตรง	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านเคาน์เตอร์	203	67.70
บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ	97	32.30
รวม	300	100

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการด้านเคาน์เตอร์มี  
ความถูกต้องเที่ยงตรงมากกว่า จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 อาจจะเป็นเพราะเชื่อมั่นการ  
ทำงานของคนมากกว่าเครื่องอัตโนมัติ การผิดพลาดในการทำงานของคนจะมึ้น้อย หากมีความผิด  
พลาดสามารถแก้ไขได้ทันที แต่หากเกิดความผิดพลาดจากการทำงานของเครื่องอัตโนมัติ การแก้  
ไขต้องใช้เวลาตรวจสอบ เช่น ถอนเงินจากเครื่องอัตโนมัติจำนวน 5,500 บาท แต่ได้รับเงินจำนวน  
4,500 บาทจากเครื่องอัตโนมัติ ผู้บริโภคต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์มขอเงินคืน และเจ้าหน้าที่ต้อง  
ใช้เวลาในการตรวจสอบประมาณ 7 วันทำการ เนื่องจากต้องรอตรวจสอบทางรายงานของเครื่อง  
และยอดเงินจากเครื่อง และต้องทำเรื่องแจ้งขออนุมัติจากสำนักงานใหญ่ รวมเวลาในการได้รับเงิน  
คืนประมาณ 14 วันทำการ เป็นต้น และผู้บริโภคบางส่วนเห็นว่าการใช้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ  
มีความถูกต้องเที่ยงตรงน้อยกว่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30

### 3.5 ปัญหาของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า

ธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดให้บริการในปี 2543 และเป็นธนาคารในรูปแบบการให้บริการในแนวใหม่โดยสามารถให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด เปิดบริการนอกเหนือจากสาขามาตรฐาน

ซึ่งผู้ศึกษาสนใจอยากทราบถึงปัญหาของผู้บริโภคที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า จุดบริการด้านเคาน์เตอร์ จุดบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติจำนวน 4 ตู้ เพื่อเป็นสื่อให้หน่วยงานรับทราบถึงปัญหาและเร่งแก้ไขต่อไป

ตาราง 38 แสดงปัญหาจุดบริการด้านต่าง ๆ

จุดบริการด้านต่าง ๆ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	จำนวน
1. เคาน์เตอร์	72 (24.00%)	228 (76.00%)	300 (100.00%)
2. เครื่องอัตโนมัติตู้ ATM	88 (29.30%)	212 (70.70%)	300 (100.00%)
3. เครื่องอัตโนมัติตู้ Express Deposit Box	3 (1.00%)	297 (99.00%)	300 (100.00%)
4. เครื่องอัตโนมัติตู้ Cash Deposit Machine	30 (10.00%)	270 (90.00%)	300 (100.00%)
5. เครื่องอัตโนมัติตู้ Passbook Update	52 (17.30%)	248 (82.70%)	300 (100.00%)

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

จากตาราง 38 แสดงถึงจุดบริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพในสาขา ไมโครตามห้างสรรพสินค้า ที่ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการแล้วเกิดปัญหาและคิดว่าควรจะต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

### ด้านเคาน์เตอร์

ผู้บริโภครส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเคาน์เตอร์เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องปรับปรุงในด้านการให้บริการ เนื่องจากไม่พบปัญหา จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และผู้บริโภครที่เหลือเห็นว่าควรต้องปรับปรุงการให้บริการด้านเคาน์เตอร์ให้เหมาะสม จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

### เครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM

ผู้บริโภครส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องปรับปรุงในด้านการให้บริการ เนื่องจากไม่พบปัญหา จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 และผู้บริโภครที่เหลือเห็นว่าควรต้องปรับปรุงการให้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM ให้เหมาะสม จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 24.00

### เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box

ผู้บริโภครส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องปรับปรุงในด้านการให้บริการ เนื่องจากไม่พบปัญหา จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 และผู้บริโภครที่เหลือเห็นว่าควรต้องปรับปรุงการให้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ให้เหมาะสม จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.00

### เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine

ผู้บริโภครส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องปรับปรุงในด้านการให้บริการ เนื่องจากไม่พบปัญหา จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และผู้บริโภครที่เหลือเห็นว่าควรต้องปรับปรุงการให้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ให้เหมาะสม จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 10.00

### เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine

ผู้บริโภครส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องปรับปรุงในด้านการให้บริการ เนื่องจากไม่พบปัญหา จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 และผู้บริโภครที่เหลือเห็นว่าควรต้องปรับปรุงการให้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ให้เหมาะสม จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 17.30

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ในด้านจุดบริการต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาของการใช้บริการเครื่องอัตโนมัติ ATM รองลงมา ได้แก่ จุดบริการด้านแคชเชียร์ จุดบริการเครื่องอัตโนมัติ Passbook Update จุดบริการเครื่องอัตโนมัติ Cash Deposit Machine และ จุดบริการเครื่องอัตโนมัติ Express Deposit Box ตามลำดับ จะเห็นว่าปัญหาที่ผู้บริโภคพบในการใช้บริการด้านต่าง ๆ มีสัดส่วนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้บริโภคที่ทำการศึกษาทั้งหมด 300 คน ซึ่งถือได้ว่าจุดบริการด้านต่าง ๆ ของ ธนาคารกรุงเทพในสาขา ไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า อยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 39 แสดงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในจุดที่ให้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านเคาน์เตอร์ (N=72)</b>		
บริการช้า ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน	68	94.40
ด้านกริยาวาจา มารยาท ไม่เหมาะสม	7	9.70
ไม่มีความขိ้มเข้้มในการให้บริการ	8	11.10
<b>เครื่องอัตโนมัติ ATM (N=88)</b>		
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีไม่ได้	2	2.30
เครื่องขัดข้องบ่อย	84	95.50
มีความยุ่งยากในการทำรายการด้านชำระค่าสินค้า	4	4.50
ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน	27	30.70
<b>เครื่องอัตโนมัติ Express Deposit Box (N=3)</b>		
ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน	2	66.70
เครื่องขัดข้องบ่อย	2	66.70
<b>เครื่องอัตโนมัติ Cash Deposit Machine (N=30)</b>		
เครื่องอ่านธนบัตรที่ฝากผ่านเครื่องผิดจำนวน	2	6.70
เครื่องไม่สามารถอ่านค่าธนบัตรที่ฝากผ่านเครื่องได้	12	40.7
ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน	2	6.70
เครื่องขัดข้องบ่อย	19	63.30
<b>เครื่องอัตโนมัติ Passbook Update (N=52)</b>		
เครื่องพิมพ์รายการไม่ตรงกับบรรทัดในสมุดเงินฝาก	9	17.30
บาร์โค้ดหลังสมุดเงินฝากสีพิมพ์จืดจาง ทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านและทำรายการได้	11	21.20
ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน	4	7.70
เครื่องขัดข้องบ่อย	39	75.00

ที่มา: จากการศึกษา ในปี 2545

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 39 แสดงถึงปัญหาของการใช้บริการธนาคารกรุงเทพในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า ในจุดบริการด้านต่างๆ ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการแล้วเกิดปัญหาและคิดว่าควรจะต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

#### **ด้านเคาน์เตอร์ (N=72)**

ผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 72 รายจากจำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเคาน์เตอร์ควรปรับปรุงในด้านการให้บริการ ปัญหาเรื่องบริการช้า ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาได้แก่ปัญหาพนักงานไม่มีความยิ้มแย้มในการให้บริการ ปัญหาด้านกริยาวจา มารยาท ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

#### **เครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM (N=88)**

ผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 88 รายจากจำนวน 300 ราย พบปัญหาในการใช้บริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ ATM เรื่องเครื่องมีความขัดข้องบ่อยครั้ง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมาได้แก่ ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน มีความยุ่งยากในการทำรายการด้านชำระค่าสินค้า บริการโอนเงินระหว่างบัญชีไม่ได้

#### **เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box (N=3)**

ผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 3 รายจากจำนวน 300 ราย พบปัญหาในบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Express Deposit Box ปัญหาผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน ปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.67

#### **เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine (N=30)**

ผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 30 รายจากจำนวน 300 ราย พบปัญหาในบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine ปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาได้แก่ ปัญหาเครื่องไม่สามารถอ่านค่าธนบัตรที่ฝากผ่านเครื่องได้ ปัญหาเครื่องอ่านธนบัตรที่ฝากผ่านเครื่องผิดจำนวน และ ผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน

#### **เครื่องอัตโนมัติ ตู้ Cash Deposit Machine (N=52)**

ผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 52 รายจากจำนวน 300 ราย พบปัญหาในบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ตู้ Passbook Update ปัญหา เครื่องขัดข้องบ่อย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00



รองลงมาได้แก่ ปัญหาบาร์โค้ดหลังสมุดเงินฝากสีพิมพ์จืดจาง ทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านและทำรายการได้ ปัญหาเครื่องพิมพ์รายการไม่ตรงกับบรรทัดในสมุดเงินฝาก และปัญหาผู้มาใช้บริการมากทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ในด้านจุดบริการด้านเคาน์เตอร์ พบปัญหาการบริการช้า ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน ส่วนในเรื่องของจุดบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ ส่วนใหญ่พบปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย ไม่สามารถทำรายการได้ รองลงมาได้แก่ ปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เสียเวลาในการรอคอยนาน ปัญหาที่พบในการใช้เครื่องอัตโนมัติส่วนใหญ่เป็นปัญหาสำคัญ ซึ่งทางหน่วยงานควรเร่งแก้ไข เนื่องจากเครื่องขัดข้องบ่อยไม่สามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ จะทำให้ผู้บริโภคหันไปใช้บริการด้านเคาน์เตอร์ และจะทำให้จำนวนปริมาณคนที่เข้าไปใช้บริการในด้านเคาน์เตอร์มากจนพนักงานด้านเคาน์เตอร์ให้บริการได้ไม่เพียงพอซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการรอคอยนาน