

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรสมาชิกการ์ดไทยพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2542 และ 2543 จำนวน 386 คน โดยแยกเป็นกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 79 คน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 138 คน และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ จำนวน 169 คน ได้นำเสนอผลการศึกษาแยกออกเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4.1.1 เพศของนักศึกษา

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา กล่าวคือ กลุ่มสังคมศาสตร์ - มนุษยศาสตร์ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.6 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 42 และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.2 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.8 ดังแสดงในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 : แสดงเพศของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

เพศนักศึกษา	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์ - เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	58.2	80	58.0	94	55.6
หญิง	33	41.8	58	42.0	15	44.4
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.1.2 รายได้ผู้ปกครองของนักศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองของนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้สูงกว่ากลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กล่าวคือ ผู้ปกครองนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 17,101.45 บาท ในขณะที่กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 17,011.83 บาท และ 16,139.24 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.2 ดังนี้

ตาราง 4.2 : แสดงรายได้ผู้ปกครองของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

รายได้ผู้ปกครองของ นักศึกษา (บาท/เดือน)	กลุ่มวิทยาศาสตร์ สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10,000	26	32.9	35	25.4	47	27.8
10,001 - 20,000	29	36.7	56	40.6	62	36.7
20,001 - 30,000	13	16.5	30	21.7	39	23.1
30,001 - 40,000	11	13.9	17	12.3	21	12.4
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0
รายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง (บาท/เดือน)	16,139.24		17,101.45		17,011.83	

4.1.3 อาชีพผู้ปกครองของนักศึกษา

ข้อมูลในตาราง 4.3 พบว่า อาชีพผู้ปกครองของนักศึกษาทุกกลุ่มสาขาวิชา มีลักษณะการประกอบอาชีพคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด รองลงไปที่ประกอบอาชีพค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร ตามลำดับ

ตาราง 4.3 : แสดงอาชีพผู้ปกครองของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

อาชีพผู้ปกครอง ของนักศึกษา	กลุ่มวิทยาศาสตร์ สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	8	10.1	10	7.2	14	8.3
ค้าขาย	22	27.8	34	24.6	33	19.5
ถูกจ้างทั่วไป	4	5.1	9	6.5	11	6.5
พนักงานรัฐ- วิสาหกิจ	3	3.8	9	6.5	13	7.7
ข้าราชการ	27	34.2	46	33.3	61	36.1
ธุรกิจส่วนตัว	15	19.0	29	21.0	36	21.3
ตัวแทนหรือนาย- หน้าประกันชีวิต	-	-	1	0.7	1	0.6
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.1.4 ระดับการศึกษาของนักศึกษา

การศึกษา พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างการศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับปริญญาโท กล่าวคือ นักศึกษากลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์ เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.3 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.7 กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29 และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.6 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.3 ดังแสดงในตาราง 4.4

ตาราง 4.4 : แสดงระดับการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ระดับการศึกษา ของนักศึกษา	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์- เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ปริญญาตรี	63	79.7	98	71.0	129	76.3
- ปริญญาโท	16	20.3	40	29.0	40	23.7
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.1.5 รายได้ของนักศึกษา

ข้อมูลรายได้ของนักศึกษาในตาราง 4.5 พบว่า นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้มากกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ กล่าวคือนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีได้รับรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 6,246.38 บาท ในขณะที่กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ได้รับรายได้โดยเฉลี่ยเดือนละ 5,841.77 บาท และ 5,488.17 บาท ตามลำดับ

ตาราง 4.5 : แสดงรายได้ของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

รายได้ของนักศึกษา (บาท/เดือน)	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์- เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4,000-5,000	-	-	52	37.7	124	73.4
5,001-6,000	70	88.6	8	5.8	-	-
6,001-7,000	1	1.3	40	29.0	2	1.2
7,001-8,000	-	-	9	6.5	21	12.4
8,001-9,000	6	7.6	15	10.9	10	5.9
9,001-10,000	2	2.5	14	10.1	12	7.1
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0
รายได้เฉลี่ยของนักศึกษา (บาท/เดือน)	5,841.77		6,246.38		5,488.17	

4.1.6 ประเภทบัตรสมาร์ตการ์ดที่นักศึกษาใช้

ข้อมูลในตาราง 4.6 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกกลุ่มสาขาวิชานิยมใช้บัตรสมาร์ตการ์ดประเภทบัตรเงินมากกว่าบัตรทอง กล่าวคือ นักศึกษากลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ ใช้บัตรเงิน คิดเป็นร้อยละ 91.1 บัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 8.9 กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีใช้บัตรเงิน คิดเป็นร้อยละ 92 บัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 8 และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้บัตรเงิน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ใช้บัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 4.6 : แสดงประเภทบัตรสมาร์ตการ์ดที่นักศึกษาใช้ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ประเภทบัตร สมาร์ตการ์ด ที่นักศึกษาใช้	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์- เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเงิน	76	96.2	127	92.0	154	91.1
บัตรทอง	3	3.8	11	8.0	15	8.9
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.1.7 ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา

ข้อมูลในตาราง 4.7 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกกลุ่มสาขาวิชา ส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พอใช้ได้ กล่าวคือ กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ อยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 18.3 และใช้ไม่เป็นคิดเป็นร้อยละ 1.2 กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี อยู่ในระดับพอใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 13.8 กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 12.7 และใช้ไม่เป็นคิดเป็นร้อยละ 2.5

ตาราง 4.7 : แสดงความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์-เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ไม่เป็น	2	2.5	-	-	2	1.2
พอใช้ได้	44	55.7	81	58.7	90	53.3
ใช้ได้ดี	23	29.1	38	27.5	46	27.2
ใช้ได้ดีมาก	10	12.7	19	13.8	31	18.3
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ของนักศึกษา

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ประกอบด้วยข้อมูล 3 ประการคือ ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิต ข้อมูลการติดต่อสาขานาคารไทยพาณิชย์ เมื่อบัตรเครดิตมีปัญหาและ ข้อมูลจำนวนครั้งของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

1. ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิต

ข้อมูลในตาราง 4.8 แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 77.2 ใช้บัตรเครดิตเพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม รองลงไปคือร้อยละ 62.2 ใช้เพื่อยืมหนังสือจากห้องสมุด และมีเพียงร้อยละ 42.2 เท่านั้นที่ใช้ชำระค่าหน่วยกิตของกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน ส่วนการใช้บัตรเครดิตในการโอนเงินในไมโครชิพ และเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการมีการใช้เล็กน้อยเพียงร้อยละ 14.8 และร้อยละ 6.2 เท่านั้น

2. การติดต่อสาขานาคารไทยพาณิชย์เมื่อบัตรมีปัญหา

ข้อมูลในตาราง 4.8 ชี้ให้เห็นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 71.2 ไม่เคยติดต่อสาขานาคารไทยพาณิชย์แต่อย่างใดเมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา มีเพียงร้อยละ 28.8 เท่านั้น ที่เคยติดต่อสาขานาคารไทยพาณิชย์เมื่อบัตรเครดิตมีปัญหา

3. จำนวนครั้งของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

ข้อมูลในตาราง 4.8 เช่นเดียวกันได้ชี้ให้เห็นว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการใช้บัตรเครดิตโดยเฉลี่ย 4 ครั้งต่อเดือน กล่าวคือ มีนักศึกษาร้อยละ 42.5 ใช้บัตรเครดิตเป็นจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 35.2 ใช้ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน และเพียงร้อยละ 22.3 เท่านั้นที่ใช้บัตรเครดิตเกิน 7 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป

ตาราง 4.8 : ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด ของนักศึกษา

พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา	จำนวน (386)	ร้อยละ
1. ลักษณะการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม	298	77.2
ชำระค่านายกิต	163	42.2
ยืมหนังสือห้องสมุด	240	62.2
การชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart – Card	24	6.2
โอนเงินในไมโครชิพ	57	14.8
2. การติดต่อสาขาธนาคารไทยพาณิชย์เมื่อบัตรมีปัญหา		
เคย	111	28.8
ไม่เคย	275	71.2
3. จำนวนครั้งของการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดต่อเดือน		
1 – 3 ครั้ง	164	42.5
4 – 6 ครั้ง	136	35.2
7 ครั้งขึ้นไป	86	22.3
(ค่าเฉลี่ย = 4.39 ครั้ง)		

4.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด ของนักศึกษาเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามเพศของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.9 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดเหมือนกัน กล่าวคือ มีการใช้เพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุด รองลงไปใช้เพื่อยืมหนังสือห้องสมุด เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน เพื่อโอนเงินในไมโครชิพ และเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ ตามลำดับ

ตาราง 4.9 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามเพศของนักศึกษา

เพศของนักศึกษา	พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด				
	1.ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่าหน่วยกิต	3.ยืมหนังสือห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินในไมโครชิพ
ชาย (220)	157	86	129	19	40
หญิง (166)	141	77	111	5	17

4.3.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.10 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดเหมือนกัน กล่าวคือ มีการใช้เพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุด รองลง ไปใช้เพื่อยืมหนังสือห้องสมุด เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน เพื่อ โอนเงินในไมโครชิพ และเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ตามลำดับ

ตาราง 4.10 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาของนักศึกษา

กลุ่มสาขาวิชา ของนักศึกษา	พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด				
	1.ถอนเงินจาก ตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่า หน่วยกิต	3.ยืมหนังสือ ห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้า และบริการที่ร้าน ค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินใน ไมโครชิพ
กลุ่มวิทยาศาสตร์- สุขภาพ	42	9	21	2	5
กลุ่มวิทยาศาสตร์- เทคโนโลยี	83	13	27	4	11
กลุ่มสังคมศาสตร์- มนุษยศาสตร์	96	17	35	7	14

4.3.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษาของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.11 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่าง การศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเหมือนกัน กล่าว คือ มีการใช้เพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงไปเป็นการใช้เพื่อยืมหนังสือ ห้องสมุด เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน เพื่อโอนเงินในไมโครซิฟ และเพื่อ ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นอันดับที่ 2,3,4, และ 5 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษาของนักศึกษา

ระดับการศึกษา ของนักศึกษา	พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต				
	1.ถอนเงินจาก ตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่า หน่วยกิต	3.ยืมหนังสือ ห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้า และบริการที่ร้าน ค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินใน ไมโครซิฟ
ปริญญาตรี (290)	227	124	176	19	53
ปริญญาโท (96)	71	39	64	4	5

4.3.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามประเภทของบัตรที่นักศึกษาใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.12 พบว่า การใช้บัตรของนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นบัตรเงินหรือบัตรทองก็ตาม จะมีพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดเหมือนกัน กล่าวคือ เพื่อใช้ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม อันดับที่ 1 รองลงไปใช้เพื่อซื้อหนังสือห้องสมุดเป็นอันดับที่ 2 ใช้เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นอันดับที่ 3 ใช้เพื่อโอนเงินในไมโครชิพเป็นอันดับที่ 4 และใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอันดับที่ 5 ตามลำดับ

ตาราง 4.12 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามประเภทของบัตรที่นักศึกษาใช้

ประเภทของบัตร	พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด				
	1.ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่าหน่วยกิต	3.ซื้อหนังสือห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินในไมโครชิพ
บัตรเงิน (357)	271	150	233	20	54
บัตรทอง (29)	27	13	17	4	3

4.3.5 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.13 พบว่า ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พอใช้ได้มากที่สุด รองลงไป คือ ใช้ได้ดี ใช้ได้ดีมาก และใช้ไม่เป็น ตามลำดับ จะเห็นว่า ผู้ที่ใช้ไม่เป็นที่ใช้เพื่อยืมหนังสือห้องสมุด ซึ่งมีเพียง 3 คน เท่านั้น

ตาราง 4.13 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา

ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา	พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด				
	1.ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่าหน่วยกิต	3.ยืมหนังสือห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินในโมโครชิพ
ใช้ไม่เป็น	-	-	3	-	-
พอใช้ได้	165	96	121	17	32
ใช้ได้ดี	81	36	76	3	19
ใช้ได้ดีมาก	52	31	40	4	6

4.3.6 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด จำแนกตามระดับรายได้ของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.14 พบว่า ทุกระดับรายได้ของนักศึกษา จะมีพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดเหมือนกัน กล่าวคือ ใช้เพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้เพื่อยืมหนังสือห้องสมุด ใช้เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน ใช้เพื่อโอนเงินในไมโครชิป และใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ตามลำดับ

ตาราง 4.14 : แสดงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด จำแนกตามระดับรายได้ของนักศึกษา

ระดับรายได้ของ นักศึกษา (บาท/เดือน)	พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด				
	1.ถอนเงินจาก ตู้เอทีเอ็ม	2.ชำระค่า หน่วยกิต	3.ยืมหนังสือ ห้องสมุด	4.ชำระค่าสินค้าและ บริการที่ร้านค้าที่มี เครื่องหมาย SCB Smart Card	5.โอนเงินใน ไมโครชิป
4,000 – 5,000	214	118	178	18	43
5,001 – 6,000	30	12	17	3	3
6,001 – 7,000	33	20	31	2	5
7,001 – 8,000	8	4	7	-	1
8,001 – 9,000	5	2	2	-	2
9,001-10,000	8	7	5	1	3

4.4 ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา

การศึกษานักศึกษาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา พบว่า มีปัญหาคุณภาพของบัตรเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 34.2 เช่น บัตรเสื่อมเร็ว ไม่มีข้อมูลในแถบแม่เหล็ก รองลงมาคือคุณภาพของเครื่องบริการเงินค่วนเป็นอันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.0 เช่น ระบบ ON-LINE ของธนาคารเกิดขัดข้องบ่อย ๆ ทำการสอคบัตรยาก การบริการของธนาคารเป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 10.6 เช่น ไม่มีคำชี้แจงแนะนำในการใช้บริการแต่ละรายการ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจถึงวิธีการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัยเป็นอันดับที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 10.4 เช่น ไม่มียามรักษาการณ์ เครื่องติดตั้งอยู่ในที่ไม่มีแสงสว่างหรือแสงสว่างน้อยเกินไป คุณภาพของเครื่องเติมเงิน เป็นอันดับที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 8.8 เช่น เครื่องบริการชำรุดตอนในการทำรายการซับซ้อนยุ่งยาก และ ไม่มีปัญหา เป็นอันดับที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 8.0 คือ นักศึกษาเห็นว่าไม่มีปัญหาในการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด

ตาราง 4.15 : ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพบัตรสมาร์ตการ์ด	132	34.2
2. คุณภาพของเครื่องบริการเงินค่วน	108	28.0
3. คุณภาพของเครื่องเติมเงิน	34	8.8
4. บริการของธนาคาร	41	10.6
5. สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย	40	10.4
6. ไม่มีปัญหา	31	8.0
รวม	386	100.0

4.4.1 ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

การศึกษาปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีปัญหาแยกตามกลุ่มสาขาวิชา ดังนี้

- กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพเห็นว่า มีปัญหาด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาก็คือการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 24.1 ปัญหาคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน คิดเป็นร้อยละ 21.5

- กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเห็นว่า มีปัญหาด้านการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาก็คือ ปัญหาคุณภาพของบัตรคิดเป็นร้อยละ 30.4 และไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 16.0

- กลุ่มสังคมศาสตร์ – มนุษย์ศาสตร์ เห็นว่า มีปัญหาด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาก็คือ ปัญหาด้านคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 17.7

ตาราง 4.16 : ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ		กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี		กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพของบัตร	29	36.7	42	30.4	61	36.1
2. คุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน	17	21.5	50	36.2	41	24.3
3. คุณภาพของเครื่องเติมเงิน	3	3.8	6	4.3	25	14.8
4. การบริการของธนาคาร	19	24.1	10	7.3	12	7.1
5. สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย	2	2.5	8	5.8	30	17.7
6. ไม่มีปัญหา	9	11.4	22	16.0	-	-
รวม	79	100.0	138	100.0	169	100.0

4.4.2 ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามเพศของนักศึกษา

การศึกษาปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่า เพศชายเห็นว่ามีความรู้ด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือปัญหาคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ปัญหาการบริการของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 12.3 ปัญหาคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 9.1 ปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงเห็นว่ามีความรู้ด้านคุณภาพบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือปัญหาคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 14.5 ปัญหาการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.4 ปัญหาคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.17 : ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามเพศของนักศึกษา

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพของบัตร	71	32.3	61	36.8
2. คุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน	65	29.5	43	25.9
3. คุณภาพของเครื่องเติมเงิน	21	9.5	13	7.8
4. การบริการของธนาคาร	27	12.3	14	8.4
5. สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย	16	7.3	24	14.5
6. ไม่มีปัญหา	20	9.1	11	6.6
รวม	220	100.0	166	100.0

4.4.3 ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษาปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

- ระดับปริญญาตรี เห็นว่ามีปัญหาด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือปัญหาคุณภาพของเครื่องบริการเงินค้วน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ปัญหาการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 14.8 ปัญหาคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 8.6 ปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

- ระดับปริญญาโทเห็นว่ามีปัญหาด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือปัญหาคุณภาพของเครื่องบริการเงินค้วน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 19.8 ปัญหาการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 9.3 ปัญหาคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตาราง 4.18 : ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด	ปริญญาตรี		ปริญญาโท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพของบัตร	92	31.7	35	36.5
2. คุณภาพของเครื่องบริการเงินค้วน	78	26.9	27	28.1
3. คุณภาพของเครื่องเติมเงิน	34	11.7	4	4.2
4. การบริการของธนาคาร	43	14.8	9	9.3
5. สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย	18	6.3	19	19.8
6. ไม่มีปัญหา	25	8.6	2	2.1
รวม	290	100.0	96	100.0

4.4.4 ปัญหาการใช้บัตร smar t การ์ด จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

การศึกษาปัญหาการใช้บัตร smar t การ์ด ไทยพาณิชย์ จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มใช้ไม่เป็นเห็นว่ามีปัญหาด้านการบริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100.0 กลุ่มพอใช้เห็นว่าส่วนใหญ่มีปัญหาด้านคุณภาพของบัตร คิดเป็นร้อยละ 34.96 และส่วนน้อยเห็นว่ามีปัญหาด้านคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.4 กลุ่มระดับดีส่วนใหญ่ เห็นว่ามีปัญหาด้านคุณภาพของบัตร คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนน้อยเห็นว่าไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 6.5 กลุ่มดีมากส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาด้านคุณภาพของบัตร คิดเป็นร้อยละ 33.4 ส่วนน้อยเห็นว่าด้านคุณภาพของเครื่องเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตาราง 4.19 : ปัญหาการใช้บัตร smar t การ์ด จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ปัญหาการใช้บัตร smar t การ์ด	ใช้ไม่เป็น		พอใช้		ดี		ดีมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพของบัตร	-	-	75	34.9	37	34.6	20	33.4
2. คุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน	-	-	64	29.8	29	27.1	15	25.0
3. คุณภาพของเครื่องเติมเงิน	-	-	16	7.4	16	15.0	2	3.3
4. การบริการของธนาคาร	4	100.0	19	8.8	10	9.3	8	13.3
5. สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย	-	-	21	9.8	8	7.5	11	18.3
6. ไม่มีปัญหา	-	-	20	9.3	7	6.5	4	6.7
รวม	4	100.0	215	100.0	107	100.0	60	100.0

4.5 ข้อเสนอแนะการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษาตัวอย่างการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดไทยพาณิชย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มบริเวณด้านหลังของมหาวิทยาลัยซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและควรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 22.02
2. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดชำระค่าหน่วยกิต กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรลดขั้นตอนในการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดชำระค่าหน่วยกิต คิดเป็นร้อยละ 5.96
3. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดยืมหนังสือห้องสมุดกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรให้ยืมหนังสือในระหว่างปิดภาคเรียนได้ถึงแม้ว่าจะยังไม่ได้ลงทะเบียนก็ตาม คิดเป็นร้อยละ 9.84
4. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ SCB Smart Card กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรเพิ่มร้านค้าสมาชิกให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.40
5. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด โอนเงินในโมโครชิพ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ารหัสจิปกับการ์ดควรให้จำง่าย สามารถเปลี่ยนรหัสได้ และประชาสัมพันธ์การใช้อย่างแพร่หลาย คิดเป็นร้อยละ 7.51
6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของบัตร เห็นว่า ควรปรับปรุงและพัฒนาให้มีรูปแบบที่สวยงามและทนทาน คิดเป็นร้อยละ 9.84
7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องบริการเงินค้วน พบว่า ควรติดตั้งเครื่องบริการเพิ่มเติมและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 21.50
8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องเคมเงิน พบว่า ควรลดขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 3.89
9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร พบว่า ควรมีคำชี้แจงแนะนำในการใช้บริการแต่ละรายการและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 2.33 รองลงมาคือ บริการล่าช้า การติดต่อสอบถามไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 2.07 ไม่ค่อยให้คำแนะนำเวลาสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 1.55 ตามลำดับ
10. ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า ควรพัฒนาให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.33 รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์มีน้อย มักตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เมื่อห้างปิดบริการไม่สามารถใช้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 2.07 การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 1.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์

ข้อเสนอแนะของนักศึกษาตัวอย่างการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดถอนเงินจากตู้ เอ ที เอ็ม - ควรติดตั้งเครื่องเพิ่มบริเวณด้านหลังของมหาวิทยาลัยซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงและเตรียมเงินให้พอเพียงในช่วงลงทะเบียน	85	22.02
2. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าหน่วยกิต - ควรลดขั้นตอนในการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าหน่วยกิต	14	5.96
3. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดยืมหนังสือห้องสมุด - ควรให้นักศึกษายืมหนังสือในห้องสมุดระหว่างปิดภาคเรียนได้ถึงแม้จะไม่ได้ลงทะเบียนก็ตาม	38	9.84
4. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ SCB Smart Card - ควรเพิ่มร้านค้าสมาชิกให้มากขึ้น	17	4.40
5. ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดโอนเงินในไมโครชิพ - รหัสชื่อกับการ์ดควรทำให้จำง่าย สามารถเปลี่ยนรหัสได้ และประชาสัมพันธ์วิธีใช้ให้แพร่หลาย	29	7.51
6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของบัตร - ควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบัตรให้ดีขึ้นและมีรูปแบบที่สวยงาม และทนทาน	38	9.84

ตาราง 4.20 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของนักศึกษาตัวอย่างการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน		
- เครื่องบริการล่าช้าและสอคับตรยาก ควรควรถัดตั้งเครื่องบริการเพิ่มเติมและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	83	21.50
8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องเติมเงิน		
- เครื่องบริการช้า ควรลดขั้นตอนการให้บริการ	15	3.89
9. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร		
- พนักงานควรให้คำแนะนำเวลาสอบถามและบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	6	1.55
- ควรมีคำชี้แจงแนะนำในการใช้บริการแต่ละรายการและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการ	8	2.07
- ควรขยายการให้บริการมากยิ่งขึ้นในสถานที่ที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย	9	2.33
10. ข้อเสนอแนะอื่นๆ		
- การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ควรชี้แจงให้ผู้บริการทราบอย่าง ชัดเจน	7	1.81
- สถานที่ตั้งเครื่องให้บริการไม่ควรอยู่ปลอดภัยควรหาทางป้องกัน	6	1.55
- ตู้ ATM ไทยพาณิชย์ นอกจากมหาวิทยาลัยวิทยาลัยมีน้อยมากและมักจะตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าเมื่อห้างปิดไม่สามารถใช้บริการได้ ควรจัดตั้งเครื่องเพิ่มเติมในสถานที่ที่เหมาะสม	8	2.07
- ควรพัฒนาให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น	9	2.33
รวม	386	100.0