

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง ได้จำนวน 200 ตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี ได้จำนวน 175 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปการอธิบายประกอบตาราง โดยแบ่งเป็นส่วน ๆ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
- ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ต่อการให้บริการของธนาคาร
- พฤติกรรมในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษา
- ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม
- ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาเขตภาคพายัพ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับชั้นปี ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อเดือน และลักษณะการฝากโอนเงินเข้าบัญชีของนักศึกษา

4.1.1 เพศของนักศึกษา

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	249	66.40
หญิง	126	33.60
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.1 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.40 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 33.60

4.1.2 ช่วงอายุของนักศึกษา

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
18 - 20 ปี	205	54.67
21 - 23 ปี	141	37.60
มากกว่า 23 ปี	29	7.73
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ * อายุเฉลี่ย 20.51 ปี

จากตาราง 4.2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาอายุ 21 – 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.60 และมากกว่า 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.73 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับชั้นปีที่ศึกษา

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปวส. 1	54	14.40
ปวส. 2	146	38.93
ปริญญาตรี ชั้นปี 1	51	13.60
ปริญญาตรี ชั้นปี 2	92	24.53
ปริญญาตรี ชั้นปี 3-4	32	8.53
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.3 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้น ปวส. 2 คิดเป็นร้อยละ 38.93 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 24.53 และระดับชั้น ปวส. 1 คิดเป็นร้อยละ 14.40 ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 13.60 และระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3-4 คิดเป็นร้อยละ 8.53 ตามลำดับ

4.1.4 ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
2,000 - 2,999 บาท	11	2.93
3,000 - 3,999 บาท	201	53.60
4,000 - 4,999 บาท	148	39.47
5,000 บาทหรือมากกว่า	15	4.00
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 3,945.33 บาท

จากตาราง 4.4 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนโดยประมาณอยู่ที่ 3,000 – 3,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายประมาณ 4,000 – 4,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.47 และค่าใช้จ่ายประมาณ 5,000 บาทหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.00 ค่าใช้จ่ายประมาณ 2,000 – 2,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

4.1.5 การฝาก/โอนเงินเข้าบัญชีของนักศึกษา

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในวิธีการฝากหรือโอนเงินเข้าบัญชี

ความถี่ในการฝาก	ฝากด้วยเงินสด ณ สาขาเจ้าของบัญชี		ฝากด้วยเงินสด ณ สาขาอื่นในจังหวัด		โอนเงินสด ณ สาขาต่างจังหวัด		ฝาก/โอนด้วยวิธีอื่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	354	96.72	10	2.76	2	0.54	0	0.00
มาก	9	2.46	162	44.75	133	36.04	55	15.76
น้อย	2	0.55	160	44.20	133	36.04	72	20.63
น้อยที่สุด	1	0.27	30	8.29	101	27.37	222	63.61
รวม	366	100.00	362	100.00	369	100.00	349	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง 4.5 พบว่า นักศึกษาที่ใช้วิธีการฝากหรือโอนเงินเข้าบัญชีที่มีบัตร เอ ที เอ็ม โดยการฝากเงินสด ณ สาขาเจ้าของบัญชี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.72 นักศึกษาที่ฝากด้วยเงินสด ณ สาขาอื่นในจังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.75 นักศึกษาที่โอนเงินสด ณ สาขาต่างจังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและระดับน้อย จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.75 และนักศึกษาที่ฝากหรือโอนด้วยวิธีอื่น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.61

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ต่อการให้บริการของธนาคาร

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ต่อการให้บริการของธนาคารครั้งนี้ ประกอบด้วย การสมัครใช้บริการ สถานที่สมัครใช้บริการ การอ่านข้อตกลงหรือเงื่อนไขการให้บริการก่อนสมัคร ความสะดวกในการใช้บัตร สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สะดวก และประโยชน์ของบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

4.2.1 การสมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการสมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม

การสมัครใช้บริการบัตร	จำนวน	ร้อยละ
ลงทะเบียนนักศึกษาใหม่	350	93.33
ลงทะเบียนเรียนประจำภาค	23	6.13
เปลี่ยนบัตรนักศึกษาใหม่	2	0.53
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.6 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สมัครใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเมื่อลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาเป็นลงทะเบียนเรียนประจำภาค คิดเป็นร้อยละ 6.13 และเปลี่ยนบัตรนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

4.2.2 สถานที่สมัครใช้บริการ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่สมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม

สถานที่สมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
จุดบริการธนาคารวันลงทะเบียน	349	93.07
สำนักงานสาขาธนาคารที่มีบริการ	20	5.33
สมัครกับฝ่ายบริการของสถาบัน	6	1.60
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.7 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สมัครใช้บัตร เอ ที เอ็ม ณ จุดบริการธนาคาร วันลงทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 93.07 รองลงมาไปสมัครที่สำนักงานสาขาธนาคารที่มีบริการ คิดเป็นร้อยละ 5.33 และสมัครกับฝ่ายบริการของสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

4.2.3 การอ่านข้อตกลงหรือเงื่อนไขการสมัคร

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการอ่านข้อตกลงของนักศึกษา

การอ่านข้อตกลงหรือเงื่อนไขการสมัคร	จำนวน	ร้อยละ
อ่านขั้นตอนคร่าว ๆ	326	86.93
ไม่ได้อ่าน	44	11.73
อ่านโดยละเอียด	5	1.33
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.8 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ก่อนสมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม จะมีการอ่านขั้นตอนหรือเงื่อนไขคร่าว ๆ คิดเป็นร้อยละ 86.93 รองลงมาไม่ได้อ่านเลย คิดเป็นร้อยละ 11.73 และมีการอ่านโดยละเอียด เพียงร้อยละ 1.33 เท่านั้น

4.2.4 การได้รับความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารเกี่ยวกับบัตร

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการได้รับความสะดวก

การได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สะดวกเลย	1	0.27
สะดวกปานกลาง	283	75.47
สะดวกมาก	91	24.27
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.9 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 75.47 รองลงมาได้รับความสะดวกมาก คิด

เป็นร้อยละ 24.27 และไม่ได้ได้รับความสะดวกเลย คิดเป็นร้อยละ 0.27 โดยนักศึกษาที่ไม่ได้รับความสะดวกเลย ไม่ได้เหตุผลไว้ในการศึกษาครั้งนี้

4.2.5 ประโยชน์ของบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้ประโยชน์ของบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

การให้ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประโยชน์อย่างมาก	121	32.27
เป็นประโยชน์ปานกลาง	251	66.93
ไม่เป็นประโยชน์	3	0.80
รวม	375	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.10 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ให้ประโยชน์ต่อตัวเองในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.93 รองลงมาเห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 32.27 มีเพียงร้อยละ 0.80 ที่เห็นว่าไม่เป็นประโยชน์

4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาค้นคว้า ได้จำแนกพฤติกรรมการใช้ตามระยะเวลาต่าง ๆ ดังนี้ ช่วงเวลาเปิดภาคเรียน ช่วงเวลาปิดภาคเรียน และช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง วันขึ้นปีใหม่ และวันวาเลนไทน์ เป็นต้น

4.3.1 การใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวเอทีเอ็มซึ่งเปิดภาคเรียนของนักศึกษา

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ในช่วงเปิดภาคเรียน จำนวนตามความถี่ในการใช้

การใช้ประโยชน์จากบัตร เอ ที เอ็ม ช่วงเปิดภาคเรียน	ไม่ใช้		ทุกวัน		2-3 วัน/ครั้ง		5-7 วัน/ครั้ง		1-2 อาทิตย์/ครั้ง		2-4 อาทิตย์/ครั้ง		มากกว่ามีครั้ง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม	8	2.13	0	0.00	45	12.00	280	74.67	23	6.13	16	4.27	3	0.80	375	100.00
2. บัตรซื้หนังสือห้องสมุด	47	12.53	1	0.27	6	1.60	35	9.33	210	56.00	73	19.47	3	0.80	375	100.00
3. บัตรนักศึกษาคัดต่อสถาบัน/ เข้าห้องเรียน	42	11.20	25	6.67	21	5.60	15	4.00	114	30.40	150	40.00	8	2.13	375	100.00
4. ชำระค่าลงทะเบียนเรียน	331	88.27	12	3.20	0	0.00	3	0.80	2	0.53	14	3.73	13	3.47	375	100.00
5. ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านเอทีเอ็ม	87	23.20	5	1.33	5	1.33	11	2.93	50	13.33	157	41.87	60	16.00	375	100.00
6. โอนเงินผ่านเอทีเอ็ม	70	18.67	1	0.27	4	1.07	18	4.80	57	15.20	155	41.33	70	18.67	375	100.00
7. เบิกเงินสดจากสำนักงาน ธนาคาร	74	19.73	1	0.27	23	6.13	35	9.33	108	28.80	99	26.40	35	9.33	375	100.00
8. ใช้บริการธนาคารทางอิม เทอร์เน็ต	125	33.33	9	2.40	0	0.00	17	4.53	53	14.13	78	20.80	93	24.80	375	100.00
9. ใช้บริการ ผ่านระบบ call center 1572	285	76.00	4	1.07	3	0.80	3	0.80	8	2.13	5	1.33	67	17.87	375	100.00
10. ใช้บริการ m-Banking	302	80.53	0	0.00	0	0.00	1	0.27	7	1.87	6	1.60	59	15.73	375	100.00
11. ใช้แทนบัตรประชาชนในการ ติดต่อส่วนราชการอื่น	142	37.87	4	1.07	2	0.53	5	1.33	16	4.27	19	5.07	187	49.87	375	100.00
12. ใช้ประโยชน์อื่น ๆ	166	44.27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	1.33	8	2.13	196	52.27	375	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ช่วงเปิดภาคเรียนนักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม จำแนกตามความถี่การใช้ได้ดังต่อไปนี้ ถอนเงินสดจากตู้เอ ที เอ็ม ส่วนใหญ่ใช้ 5 – 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.67 รองลงมาใช้ 2 – 3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.13 ใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.27 จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด ส่วนใหญ่มีการใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.47 และ ร้อยละ 12.53 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน พบว่า มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.40 และร้อยละ 11.20 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย จำแนกตามความถี่ในการใช้ในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน พบว่า นักศึกษาร้อยละ 88.27 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย มีเพียงร้อยละ 3.73 เท่านั้นที่มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง และร้อยละ 3.47 ที่มีการใช้มากกว่าที่ระบุไว้ จำแนกตามความถี่ในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาร้อยละ 41.87 มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง รองลงมาใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.33 และร้อยละ 23.20 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย จำแนกตามความถี่ในการใช้โอนเงินผ่านเอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 18.67 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 18.67 เช่นกัน ใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมา มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.40 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 19.73 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 33.33 สำหรับนักศึกษาที่มีการใช้ ส่วนใหญ่จะใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมาใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.80 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ผ่านระบบ call center 1572 พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีนักศึกษาที่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 17.87 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ m-Banking พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 80.53 ส่วนกลุ่มที่ใช้มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 15.73 จำแนกตามความถี่ในการใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 49.87 และอีกร้อยละ 37.87 ไม่ได้ใช้เลย จำแนกตามความถี่ในการใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น เข้าวีดีโอ หนังสือ พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 52.27 และร้อยละ 44.27 ไม่ได้ใช้เลย (ตาราง 4.11)

4.3.2 การใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวเอ ที่ เอ็ม ของนักศึกษาช่วงปิดภาคเรียน

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวเอ ที่ เอ็ม ในช่วงปิดภาคเรียน จำนวนตามความถี่ในการใช้

การใช้ประโยชน์จากบัตร เอ ที่ เอ็ม ช่วงปิดภาคเรียน	ไม่ใช้		ทุกวัน		2-3 วัน/ครั้ง		5-7 วัน/ครั้ง		1-2 อาทิตย์/ครั้ง		2-4 อาทิตย์/ครั้ง		มากกว่านี้/ครั้ง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม	17	4.53	0	0.00	21	5.60	24	6.40	262	69.87	46	12.27	5	1.33	375	100.00
2) บัตรซื้หนังสือห้องสมุด	235	62.67	0	0.00	5	1.33	10	2.67	15	4.00	74	19.73	36	9.60	375	100.00
3) บัตรนักศึกษาคิดต่อสถาบัน/เข้าห้องเรียน	251	66.93	7	1.87	0	0.00	7	1.87	11	2.93	54	14.40	45	12.00	375	100.00
4) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน	354	94.40	0	0.00	3	0.80	3	0.80	8	2.13	4	1.07	3	0.80	375	100.00
5) ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอทีเอ็ม	112	29.87	3	0.80	5	1.33	10	2.67	19	5.07	87	23.20	139	37.07	375	100.00
6) โอนเงินผ่านเอทีเอ็ม	97	25.87	0	0.00	3	0.80	11	2.93	19	5.07	95	25.33	150	40.00	375	100.00
7) ถอนเงินสดจากตู้ ATM งานธนาคาร	82	21.87	0	0.00	22	5.87	14	3.73	62	16.53	114	30.40	81	21.60	375	100.00
8) ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	114	30.40	0	0.00	6	1.60	9	2.40	22	5.87	63	16.80	161	42.93	375	100.00
9) ใช้บริการผ่านระบบ call center 1572	280	74.67	0	0.00	0	0.00	11	2.93	2	0.53	4	1.07	78	20.80	375	100.00
10) ใช้บริการ m-Banking	297	79.20	0	0.00	0	0.00	9	2.40	4	1.07	0	0.00	65	17.33	375	100.00
11) ใช้แทนบัตรประชาชนไม่	138	36.80	4	1.07	0	0.00	6	1.60	11	2.93	4	1.07	212	56.53	375	100.00
การติดต่อส่วนราชการอื่น																
12) ใช้ประโยชน์อื่น ๆ.	145	38.67	4	1.07	0	0.00	2	0.53	0	0.00	2	0.53	222	59.20	375	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

ช่วงปิดภาคเรียนนักศึกษาได้มีการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม จำแนกตามความถี่ในการใช้ดังต่อไปนี้ จำแนกตามความถี่ในการใช้ถอนเงินสดจากตู้เอ ที เอ็ม ส่วนใหญ่ใช้ 1 - 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 69.87 รองลงมาใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.27 และ 5 - 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.40 และใช้ 2 - 3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.60 จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด ส่วนใหญ่ไม่มีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 62.67 ส่วนนักศึกษาที่มีการใช้ส่วนใหญ่ใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.73 และใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 9.60 จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 66.93 ส่วนนักศึกษาที่ใช้จะมีการใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.40 รองลงมาใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 12.00 จำแนกตามความถี่ในการใช้ในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 94.40 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย นักศึกษาที่มีการใช้ เพียงร้อยละ 2.13 เท่านั้นที่มีการใช้ 1 - 2 อาทิตย์ต่อครั้ง และร้อยละ 1.07 ที่มีการใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง จำแนกตามความถี่ในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 37.07 รองลงมาใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.20 และมีนักศึกษาที่ไม่ใช้เพื่อการนี้ คิดเป็นร้อยละ 29.87 จำแนกตามความถี่ในการใช้โอนเงินผ่าน เอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.33 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 25.87 จำแนกตามความถี่ในการใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 21.60 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 21.87 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 42.93 รองลงมาใช้ 2 - 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.80 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 30.40 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ผ่านระบบ call center 1572 พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 74.67 ส่วนนักศึกษาที่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 20.80 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ m-Banking พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 79.20 ส่วนกลุ่มที่ใช้มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 17.33 จำแนกตามความถี่ในการใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 56.33 และไม่มีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 36.80 จำแนกตามความถี่ในการใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น เข้าวิดีโอ หนังสือ พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 59.20 และร้อยละ 38.67 ไม่ได้ใช้เลย (ตาราง 4.12)

4.3.3 การใช้จ่ายงบประมาณจากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ช่วงเทศกาลต่าง ๆ ของนักศึกษา

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของการใช้จ่ายเงินจากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในช่วงเทศกาล จำนวนตามความถี่ในการใช้

การใช้จ่ายเงินจากบัตร เอ ที เอ็ม ช่วงเทศกาล	ไม่ใช้		ทุกวัน		2-3 วัน/ครั้ง		5-7 วัน/ครั้ง		1-2 อาทิตย์/ครั้ง		2-4 อาทิตย์/ครั้ง		มากกว่านี้/ครั้ง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ดอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม	15	4.00	0	0.00	302	80.53	33	8.80	14	3.73	8	2.13	3	1.33	375	100.00
2) บัตรซิมหนึ่งสี่หรือสองชุด	73	19.47	0	0.00	4	1.07	11	2.93	71	18.93	199	53.07	17	9.60	375	100.00
3) บัตรนํ้าดื่มขวดต่อฉบับ/เข้าห้องเรียน	73	19.47	4	1.07	2	0.53	5	1.33	21	5.60	244	65.07	26	12.00	375	100.00
4) ชำระค่าลงทะเบียนเรียน	338	90.13	4	1.07	1	0.27	1	0.27	2	0.53	21	5.60	8	0.80	375	100.00
5) ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอทีเอ็ม	87	23.20	4	1.07	5	1.33	33	8.80	54	14.40	105	28.00	87	37.07	375	100.00
6) โอนเงินผ่านเอทีเอ็ม	83	22.13	1	0.27	7	1.87	49	13.07	62	16.53	82	21.87	91	40.00	375	100.00
7) เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร	84	22.40	4	1.07	25	6.67	80	21.33	76	20.27	66	17.60	40	21.60	375	100.00
8) ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	132	35.20	0	0.00	14	3.73	44	11.73	40	10.67	45	12.00	100	42.93	375	100.00
9) ใช้บริการผ่านระบบ call center 1572	322	85.87	0	0.00	3	0.80	2	0.53	4	1.07	6	1.60	38	20.80	375	100.00
10) ใช้บริการ m-Banking	317	84.53	0	0.00	3	0.80	7	1.87	9	2.40	0	0.00	39	17.33	375	100.00
11) ใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น	154	41.07	4	1.07	4	1.07	0	0.00	10	2.67	18	4.80	185	56.53	375	100.00
12) ใช้ประโยชน์อื่น ๆ	169	45.07	0	0.00	0	0.00	2	0.53	4	1.07	8	2.13	192	59.20	375	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันวาเลนไทน์ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น นักศึกษาการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม จำแนกตามความถี่การใช้ดังต่อไปนี้ จำแนกตามความถี่ในการใช้ถอนเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม ส่วนใหญ่ใช้ 2 – 3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.53 รองลงมาใช้ 5 – 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.80 และ ไม่ได้ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 4.00 จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด ส่วนใหญ่มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.07 รองลงมาใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.93 ส่วนนักศึกษาที่ไม่มีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 19.47 จำแนกตามความถี่ในการใช้เป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.07 รองลงมาใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ส่วนนักศึกษาที่ไม่ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 19.47 จำแนกตามความถี่ในการใช้ในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 90.13 ไม่มีการใช้เพื่อการนี้เลย นักศึกษาที่มีการใช้ เพียงร้อยละ 5.60 เท่านั้นที่มีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง และร้อยละ 1.07 ที่มีการใช้ทุกวัน จำแนกตามความถี่ในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 37.07 รองลงมามีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีนักศึกษาที่ไม่ใช้เพื่อการนี้ คิดเป็นร้อยละ 23.20 จำแนกตามความถี่ในการใช้โอนเงินผ่านเอ ที เอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีการใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.87 และไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 22.13 จำแนกตามความถี่ในการใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 21.60 รองลงมาใช้ 5 – 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.33 และมีการใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.27 และมีนักศึกษาที่ไม่ได้ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 22.40 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 42.93 รองลงมาใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีนักศึกษาไม่ได้ใช้เพื่อการนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 35.20 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ผ่านระบบ call center 1572 พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 85.87 ส่วนนักศึกษาที่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 20.80 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ m-Banking พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 84.53 ส่วนกลุ่มที่ใช้มีการใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 17.33 จำแนกตามความถี่ในการใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 56.33 และไม่มีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 41.07 จำแนกตามความถี่ในการใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น เข้าวีดีโอ หนังสือ พบว่า มีนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่าที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 59.20 และร้อยละ 45.07 ไม่ได้ใช้เลย (ตาราง 4.13)

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ประกอบด้วย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ สิ่งจูงใจให้ใช้บริการ ความสะดวกในการใช้บัตร ช่วงเวลาที่ใช้บัตร และประโยชน์และความพึงพอใจจากการบริการ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จากการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)					คะแนน เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บัตรเอทีเอ็ม	74	267	27	1	6	4.07
บัตรประจำตัวนักศึกษา	55	240	53	15	12	3.83
บัตรห้องสมุด	67	194	56	25	33	3.63
บริการเสริม ต่าง ๆ เช่น ธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	54	197	61	23	40	3.54
คะแนนเฉลี่ย						3.76

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.14 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรประจำตัวนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.76) โดยนักศึกษามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 4.07) รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษา (คะแนนเฉลี่ย 3.83) การใช้บัตรห้องสมุด (คะแนนเฉลี่ย 3.63) และบริการเสริมต่าง ๆ เช่น ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (คะแนนเฉลี่ย 3.54)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อการใช้บัตรเอทีเอ็มเป็นลำดับแรก รองลงมาใช้บัตรประจำตัวนักศึกษา บัตรห้องสมุด และบริการเสริมต่าง ๆ ที่ได้รับ

4.4.2 ความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจให้ใช้บัตร

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งจูงใจให้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

สิ่งจูงใจให้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความแข็งแรง	192	158	15	0	10	4.39
จำนวนเงินที่เบิกโดยบัตรเอทีเอ็ม	139	204	18	2	12	4.22
ส่วนลดค่าธรรมเนียมรายปี	141	194	23	4	13	4.19
รูปแบบสวยงาม กระทัดรัด	132	200	26	8	9	4.17
ใบรายการใช้บัตรเป็นส่วนลดจากร้านค้า	120	188	40	6	21	4.01
คะแนนเฉลี่ย						4.20

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง 4.15 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจให้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.20) โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อสิ่งจูงใจด้านความแข็งแรงของบัตร (คะแนนเฉลี่ย 4.39) และจำนวนเงินที่เบิกโดยบัตร เอ ที เอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 4.22) มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อสิ่งจูงใจด้านส่วนลดค่าธรรมเนียมรายปี (คะแนนเฉลี่ย 4.19) รูปแบบสวยงาม กระทัดรัด (คะแนนเฉลี่ย 4.17) และใบรายการใช้บัตรเป็นส่วนลดจากร้านค้า (คะแนนเฉลี่ย 4.01)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจให้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความแข็งแรงของบัตร และจำนวนเงินที่เบิกโดยบัตร เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนลดค่าธรรมเนียมรายปี รูปแบบที่สวยงาม กระทัดรัดของบัตร และใบรายการใช้บัตรเป็นส่วนลดจากร้านค้าอยู่ในระดับมาก

4.4.3 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้บัตรประจำตัวเอ ที เอ็ม

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อความสะดวกในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ความสะดวกในการใช้บัตร	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ผู้บริการเอทีเอ็มที่มีให้บริการ	225	113	17	14	6	4.43
การเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นๆ	214	124	24	7	6	4.42
ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	211	117	33	8	6	4.38
ใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา/ประชาชน	60	171	41	27	76	3.30
คะแนนเฉลี่ย						4.13

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.16 พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.13) โดยมีค่าความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อผู้บริการ เอ ที เอ็ม ที่มีให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.43) การเบิกเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม ธนาคารอื่น ๆ (คะแนนเฉลี่ย 4.42) การใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด (คะแนนเฉลี่ย 4.38) มีค่าความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม แทนบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประชาชน (คะแนนเฉลี่ย 3.30)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อผู้บริการ เอ ที เอ็ม ที่มีให้บริการ การเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่น ๆ และการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม แทนบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประชาชนอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

4.4.4 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อช่วงเวลาในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ช่วงเวลาในการใช้บัตร	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การเช็คยอดเงินได้ทันทีหลังจากการ โอนเงิน	118	153	37	21	46	3.74
ตู้เอทีเอ็มเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	124	94	30	46	81	3.36
ช่วงเวลาการขอรับบัตรคืนเมื่อถูกยึดจากเอทีเอ็ม	43	162	83	46	41	3.32
การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มหลัง 22.00 น.	51	133	66	47	78	3.09
การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มก่อน 08.00 น.	43	126	85	50	71	3.05
การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มช่วงปลายเดือน	43	86	78	66	102	2.74
คะแนนเฉลี่ย						3.22

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.17 พบว่า นักศึกษามีค่าความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.22) โดยมีค่าความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเช็คยอดเงินได้ทันทีหลังจากการ โอนเงิน (คะแนนเฉลี่ย 3.74) มีค่าความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อตู้เอทีเอ็มเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (คะแนนเฉลี่ย 3.36) ช่วงเวลาการขอรับบัตรคืนเมื่อถูกยึดจากเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 3.32) การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มหลัง 22.00 น. (คะแนนเฉลี่ย 3.09) การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มก่อน 08.00 น. (คะแนนเฉลี่ย 3.05) และการเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มช่วงปลายเดือน (คะแนนเฉลี่ย 2.74)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเช็คยอดเงินได้ทันทีหลังจากการ โอนเงิน ระดับปานกลางต่อตู้เอทีเอ็ม เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงเวลาการขอรับบัตรคืนเมื่อถูกยึดจาก เอทีเอ็ม การเบิกเงินจากตู้เอทีเอ็มหลัง 22.00 น. การเบิกเงินจากตู้ เอทีเอ็ม ก่อน 08.00 น. และการเบิกเงินจากตู้ เอทีเอ็ม ช่วงปลายเดือน

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อประโยชน์และความพึงพอใจจากบริการบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม

ประโยชน์และความพึงพอใจจากบริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ทุกสาขาของธนาคารมีตู้เอทีเอ็มบริการ	186	146	35	0	8	4.34
การติดตั้งตู้เอทีเอ็มในสถานศึกษา/แหล่งชุมชน	127	200	25	8	15	4.11
การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ณ ตู้เอทีเอ็ม	122	152	80	5	16	3.96
การแนะนำการใช้บัตรของพนักงานธนาคาร	86	198	72	9	10	3.91
เอกสารแนะนำสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้	39	170	122	29	15	3.50
เอกสารแนะนำการใช้ ณ สำนักงานสาขา	33	91	164	49	38	3.09
เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม	25	63	168	76	43	2.87
จดหมายแนะนำการบริการใหม่จากธนาคาร	13	66	149	69	78	2.65
การโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์	8	52	81	115	119	2.24
การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์	7	34	103	108	123	2.18
การอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตรเอทีเอ็ม	12	42	81	104	136	2.17
คะแนนเฉลี่ย						3.18

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.18 พบว่า นักศึกษามีค่าความพึงพอใจต่อประโยชน์และความพึงพอใจจากบริการของธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.18) โดยมีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการบริการที่ทุกสาขาของธนาคารมีตู้เอทีเอ็มบริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.34) มีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการติดตั้งตู้เอทีเอ็มในสถานศึกษา/แหล่งชุมชน (คะแนนเฉลี่ย 4.11) การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ณ ตู้เอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 3.96) การแนะนำการใช้บัตรของพนักงานธนาคาร (คะแนนเฉลี่ย 3.91) เอกสารแนะนำสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้ (คะแนนเฉลี่ย 3.50) มีค่าความพึงพอใจระดับปานกลางต่อเอกสารแนะนำการใช้ ณ สำนักงานสาขา (คะแนนเฉลี่ย 3.09) เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 2.87) จดหมายแนะนำการบริการใหม่จากธนาคาร (คะแนนเฉลี่ย 2.65) และมีค่าความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ (คะแนนเฉลี่ย 2.24) การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์ (คะแนนเฉลี่ย 2.18) และการอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตรเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 2.17)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประโยชน์และความพึงพอใจจากบริการของธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวเอทีเอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการบริการที่ทุกสาขาของธนาคารมีตู้เอทีเอ็มบริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการติดตั้งตู้เอทีเอ็มในสถานศึกษา/แหล่งชุมชน การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ณ ตู้เอทีเอ็ม การแนะนำการใช้บัตรของพนักงานธนาคาร เอกสารแนะนำสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อเอกสารแนะนำการใช้ ณ สำนักงานสาขา เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม จดหมายแนะนำการบริการใหม่จากธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์ และการอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตรเอทีเอ็ม

4.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม

การศึกษาปัญหาของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัญหาการสมัครใช้บริการครั้งแรก เอกสารประกอบการสมัครใช้บริการ จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย/ชำรุด การอัปเดตบัญชีบัตรเอทีเอ็ม จำนวนตู้เอทีเอ็มที่บริการ พนักงานให้บริการเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม ความชัดเจนของเอกสารแนะนำการใช้บัตรเอทีเอ็ม และช่วงเวลาการใช้บัตร

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็มของนักศึกษา

ปัญหาการใช้บัตร	ระดับปัญหา (จำนวนราย)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การอัปเดตบัญชีบัตรเอทีเอ็ม	34	23	29	85	204	1.93
การสมัครใช้บริการครั้งแรก	11	31	37	103	193	1.84
ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย/ชำรุด	4	16	70	76	209	1.75
เอกสารประกอบการสมัครใช้บริการ	6	25	46	87	211	1.74
จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก	7	29	35	77	227	1.70
ความชัดเจนของเอกสารแนะนำการใช้บัตรเอทีเอ็ม	14	11	44	70	236	1.66
จำนวนตู้เอทีเอ็มที่บริการ	12	18	35	65	245	1.63
พนักงานให้บริการเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม	13	12	35	73	242	1.62
ช่วงเวลาการใช้บัตร	17	20	22	53	260	1.59
ค่าธรรมเนียมรายปี	3	15	37	87	233	1.58
คะแนนเฉลี่ย						1.70

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.19 พบว่า นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาของการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม อยู่ในระดับน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 1.70) โดยปัญหาการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ของนักศึกษาที่เป็นปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การอัปเดตบัญชีบัตรเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 1.93) และการสมัครใช้บริการครั้งแรก (คะแนนเฉลี่ย 1.84) ปัญหาในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย/ชำรุด (คะแนนเฉลี่ย 1.75) เอกสารประกอบการสมัครใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 1.74) จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก (คะแนนเฉลี่ย 1.70) ความชัดเจนของเอกสารแนะนำการใช้บัตรเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 1.66) จำนวนตู้เอทีเอ็ม ที่บริการ (คะแนนเฉลี่ย 1.63) พนักงานให้บริการเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม (คะแนนเฉลี่ย 1.62) ช่วงเวลาการใช้บัตร (คะแนนเฉลี่ย 1.59) และค่าธรรมเนียมรายปี (คะแนนเฉลี่ย 1.58)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาจากการใช้บัตรประจำตัวเอทีเอ็ม ของธนาคาร

All rights reserved