

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์การสำรวจการใช้บริการบิวท์โฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน จากจำนวน 10 สาขา การวิเคราะห์ได้ทำการนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการและการรู้จักบริการบิวท์โฟน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการบิวท์โฟน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักแต่ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 6 ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักและไม่ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาในด้านภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูล รวมทั้งหมดจำนวน 400 คนดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

หน่วย : ร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	221	55.3
หญิง	179	44.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

หน่วย : ร้อยละ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.3
20 - 30 ปี	138	34.5
31 - 40 ปี	122	30.5
41 - 50 ปี	76	19.0
51 - 60 ปี	22	5.5
60 ปี ขึ้นไป	1	0.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นระหว่างช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และระหว่างช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ สำหรับในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

หน่วย : ร้อยละ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	167	41.8
สมรส	210	52.5
หย่าร้าง	17	4.3
ม่าย	6	1.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนสถานภาพหย่าร้างและม่ายคิดเป็นร้อยละ 4.3 และ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

หน่วย : ร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	4.5
มัธยมศึกษา/ ปวช.	78	19.5
อนุปริญญา/ ปวส.	104	26.0
ปริญญาตรี	155	38.8
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

หน่วย : ร้อยละ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	54	13.5
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	76	19.0
เกษตรกร	12	3.0
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน เอกชน	131	32.8
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	105	26.3
อื่น ๆ	22	5.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงไปเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26.3 อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19 และเป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.5 สำหรับอาชีพเกษตรกร และอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3 และร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
หน่วย : ร้อยละ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	38	9.5
5,000 - 10,000 บาท	130	32.5
10,001 - 15,000 บาท	120	30.0
15,001 - 20,000 บาท	60	15.0
มากกว่า 20,000 บาท	52	13.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือระดับรายได้ 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30 และ ร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็ม
ที่ครอบครองอยู่

ประเภทบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม	226	56.5
บัตรบัวหลวงพรีเมียร์	173	43.3
บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว	39	9.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ และบัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ ร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก
ที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว	259	64.8
บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพียงบัญชีเดียว	26	6.5
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป	60	15.0
บัญชีเงินฝากกระแสรายวันร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป	7	1.8
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกับกระแสรายวัน	48	12.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือประเภทบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป และบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 15 และ ร้อยละ 12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ได้มีการจัดกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามตามความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการบัวหลวงโฟน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของการรู้จักบริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วย : ร้อยละ

การรู้จักบริการบัวหลวงโฟน	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	280	70.0
ไม่รู้จัก	120	30.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีผู้ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้จักบริการ
บัวหลวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

แหล่งที่ทำให้รู้จักบริการบัวหลวงโฟน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ	198	70.7
โฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร	126	45.0
ป้ายโฆษณาของธนาคาร	47	16.8
เพื่อนแนะนำ	17	6.1
บุคคลในครอบครัวแนะนำ	2	0.7
อื่นๆ	5	1.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนรวม 280 คน(ผลจากตารางที่ 10) เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบ ถึงแหล่งที่ทำให้รู้จักบริการบัวหลวงโฟนมากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือรู้จักจากโฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร และป้ายโฆษณาของธนาคาร มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการบัวหลวงโฟน	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	122	30.5
ไม่ใช่	278	69.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และที่ใช้บริการ มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและการใช้บริการ
บัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วย : ร้อยละ

การรู้จักบริการบัวหลวงโฟน	รู้จัก		ไม่รู้จัก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้บริการบัวหลวงโฟน						
ใช้	122	30.5	0	0	122	30.5
ไม่ใช้	158	39.5	120	30.0	278	69.5
รวม	280	70.0	120	30.0	400	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการมีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนและไม่ใช้บริการ มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนแต่ใช้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

หน่วย : ร้อยละ

เพศ	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		ใช่		ไม่ใช่			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	70	57.4	84	53.2	0	0	67	55.8	221	55.3
หญิง	52	42.6	74	46.8	0	0	53	44.2	179	44.8
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 เป็นเพศหญิงจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน มีเพศชายจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 120 คน เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 จะเห็นได้ว่า ในแต่ละกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

หน่วย : ร้อยละ

อายุ	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		ใช่		ไม่ใช่			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	5.7	7	4.4	0	0	27	22.5	41	10.3
20 – 30 ปี	37	30.3	60	38.0	0	0	41	34.2	138	34.5
31 – 40 ปี	49	40.2	50	31.6	0	0	23	19.2	122	30.5
41 – 50 ปี	21	17.2	36	22.8	0	0	19	15.8	76	19.0
51 – 60 ปี	8	6.6	5	3.2	0	0	9	7.5	22	5.5
60 ปีขึ้นไป	0	0	0	0	0	0	1	0.8	1	0.3
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 – 40 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

หน่วย : ร้อยละ

ระดับการศึกษา	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		ใช่		ไม่ใช่		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ประถมศึกษา	4	3.3	6	3.8	0	0	8	6.7	18	4.5
มัธยมศึกษา/ ปวช.	19	15.6	23	14.6	0	0	36	30.0	78	19.5
อนุปริญญา/ ปวส.	15	12.3	46	29.1	0	0	43	35.8	104	26.0
ปริญญาตรี	63	51.6	63	39.9	0	0	29	24.2	155	38.8
สูงกว่าปริญญาตรี	21	17.2	20	12.7	0	0	4	3.3	45	11.3
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมา คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 120 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. และการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

หน่วย : ร้อยละ

อาชีพ	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช้		ไม่ใช้		ใช้		ไม่ใช้			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	11	9.0	14	8.9	0	0	29	24.2	54	13.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	10.7	36	22.8	0	0	27	22.5	76	19.0
เกษตรกร	5	4.1	1	0.6	0	0	6	5.0	12	3.0
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน	55	45.1	57	36.1	0	0	19	15.8	131	32.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	33	27.0	41	25.9	0	0	31	25.8	105	26.3
อื่น ๆ	5	4.1	9	5.7	0	0	8	6.7	22	5.5
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท / ห้างร้าน เอกชน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท / ห้างร้าน เอกชน เช่นกัน มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาเป็นอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 120 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

หน่วย : ร้อยละ

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		ใช่		ไม่ใช่		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 5,000บาท	9	7.4	9	5.7	0	0	20	16.7	38	9.5
5,000 – 10,000บาท	24	19.7	56	35.4	0	0	50	41.7	130	32.5
10,001–15,000 บาท	35	28.7	45	28.5	0	0	40	33.3	120	30.0
15,001 –20,000 บาท	27	22.1	25	15.8	0	0	8	6.7	60	15.0
มากกว่า 20,000 บาท	27	22.1	23	14.6	0	0	2	1.7	52	13.0
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน และมากกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 เท่ากัน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือนจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 120 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ครอบครองอยู่

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทบัตร เอทีเอ็ม	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		ใช่		ไม่ใช่		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม	70	57.4	78	49.4	0	0	78	65.0	226	56.5
บัตรบัวหลวงพรีเมียร์	61	50.0	78	49.4	0	0	34	28.3	173	43.3
บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว	13	10.7	16	10.1	0	0	10	8.3	39	9.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดรวม 400 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบ ประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มและบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จัก และไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 120 คน ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มมากที่สุด เช่นกัน มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากที่ใช้ร่วมกับบัตรเครดิตเอ็ม

หน่วย : ร้อยละ

ประเภท บัญชีเงินฝาก	รู้จัก				ไม่รู้จัก				รวม	
	ใช้		ไม่ใช้		ใช้		ไม่ใช้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ เพียงบัญชีเดียว	61	50.0	107	67.7	0	0	91	75.8	259	64.8
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เพียงบัญชีเดียว	3	2.5	8	5.1	0	0	15	12.5	26	6.5
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วม กัน 2 บัญชีขึ้นไป	25	20.5	32	20.3	0	0	3	2.5	60	15.0
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป	7	5.7	0	0	0	0	0	0	7	1.8
บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วม กับกระแสรายวัน	26	21.3	11	7.0	0	0	11	9.2	48	12.0
รวม	122	100	158	100	0	0	120	100	400	100

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว ร่วมกับบัตรเครดิตเอ็ม มากที่สุด มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกับกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเครดิตเอ็ม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา คือ ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ส่วนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนจำนวนรวม 120 คน ส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว ร่วมกับบัตรเครดิตเอ็ม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักบริการบิวหลวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

แหล่งที่ทำให้รู้จักบริการ บิวหลวงโฟน	รู้จัก				รวม	
	ใช่		ไม่ใช่		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ	98	80.3	100	63.3	198	70.7
โฆษณาจากแผ่นพับธนาคาร	52	42.6	74	46.8	126	45.0
ป้ายโฆษณาของธนาคาร	25	20.5	22	13.9	47	16.8
เพื่อนแนะนำ	4	3.3	13	8.2	17	6.1
บุคคลในครอบครัวแนะนำ	0	0	2	1.3	2	0.7
อื่น ๆ	4	3.3	1	0.6	5	1.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดรวม 280 คน ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักบริการบิวหลวงโฟน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่รู้จักบริการบิวหลวงโฟนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมา คือรู้จักจากโฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก แต่ไม่ใช้บริการบิวหลวงโฟนจำนวนรวม 158 คน ส่วนใหญ่รู้จักบริการบิวหลวงโฟนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ มากที่สุดเช่นกัน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ รู้จักจากโฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการศึกษาการใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รวม 122 คน (จากการจัดกลุ่มในตารางที่ 13)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ	79	64.8
เพื่อลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทางไปธนาคาร	50	41.0
ไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต	24	19.7
เพื่อสามารถใช้สิทธิพิเศษในบริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นผู้ถือบัตรเครดิตเอเอ็ม	23	18.9
สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	80	65.6
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	4	3.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จัก และใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตรวม 122 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบถึงเหตุผลที่ทำให้ใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตมีเหตุผล เพราะสามารถใช้บริการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาคือใช้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ และเพื่อลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทางไปธนาคาร จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทเครื่องมือสื่อสารที่เลือกในการใช้บริการ
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทเครื่องมือสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	116	95.1
โทรสาร	23	18.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบถึงประเภทเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการบริการบรอดวงโฟนได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ในการใช้บริการบรอดวงโฟนมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 95.1 และใช้บริการบรอดวงโฟน โดยเครื่องโทรสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของภาษาที่เลือกในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ภาษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาไทย	122	100.0
ภาษาอังกฤษ	0	0
ภาษาจีน	0	0
รวม	122	100

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ทั้งหมดเลือกใช้ภาษาไทยในการใช้บริการบรอดวงโฟน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการบรอดวงโฟน เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ความถี่ในการใช้ (เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	86	70.5
3 - 5 ครั้ง	30	24.6
6 - 8 ครั้ง	4	3.3
มากกว่า 8 ครั้ง	2	1.6
รวม	122	100

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการบรอดวงโฟนน้อยกว่า 3 ครั้ง / เดือนมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือ ใช้บริการเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง / เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
6.00 - 8.30 น.	2	1.6
8.31 - 12.00 น.	20	16.4
12.01 - 15.30 น.	10	8.2
15.31 - 18.00 น.	35	28.7
18.01 - 20.00 น.	10	8.2
20.01 - 24.00 น.	10	8.2
อื่น ๆ	35	28.7
รวม	122	100

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน จำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการบรอดวงโฟนในช่วงเวลา 15.31 - 18.00 น. และช่วงเวลาอื่น ๆ เช่น เวลาที่ไม่แน่นอน สักส่วนเท่ากัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 สำหรับช่วงเวลา 6.00 - 8.30 น. ใช้บริการน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการของบิวหลวงโฟนที่ใช้ของ
ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี	118	96.7
ซื้อ - ขาย กองทุนเปิด	3	2.5
ชำระค่าสินค้า/บริการและค่าสาธารณูปโภค	24	19.7
โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร	49	40.2
อายุบัตร	8	6.6
สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	35	28.7
ใช้บริการเทเลแฟกซ์	1	0.8
ฟังข่าวสารทั่วไป	18	14.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟนรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบถึงประเภทบริการที่ใช้ในบริการบิวหลวงโฟนได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟน ส่วนใหญ่ใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ บริการประเภทโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร และ สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 และจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ ส่วนบริการประเภทใช้บริการเทเลแฟกซ์ พบจากผู้ตอบแบบสอบถามเพียงจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นถึงความเพียงพอของบริการบรอดวงโฟนที่มีให้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	81	66.4
ไม่เพียงพอ	41	33.6
รวม	122	100

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนจำนวน 122 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าประเภทบริการบรอดวงโฟนที่มีให้เพียงพอกับความต้องการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 และมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีความเห็นว่าประเภทบริการบรอดวงโฟนที่มีให้ไม่เพียงพอ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการของบรอดวงโฟน ที่ต้องการเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้	25	61.0
สอบถามอัตราดอกเบี้ย	17	41.5
ชำระสินเชื่	13	31.7
ฟังข่าวสารทั่วไปนอกเหนือจากการแนะนำบริการบรอดวงโฟนและเทเลเฟกซ์	8	19.5
อื่นๆ	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนที่มีความคิดเห็นว่าบริการบรอดวงโฟนที่มีอยู่ไม่เพียงพอรวม 41 คน (ผลจากตารางที่ 28) เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นว่าบริการบรอดวงโฟนที่มีอยู่ ควรมีเพิ่มขึ้นสามารถเลือกตอบถึงประเภทบริการที่ต้องการได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน ที่มีความต้องการประเภทของบริการบรอดวงโฟนเพิ่ม ส่วนใหญ่ต้องการบริการประเภทโอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือ ประเภทบริการสอบถามอัตราดอกเบี้ย และชำระสินเชื่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการบรอดวงโฟน
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	113	92.6
ไม่พอใจ	9	7.4
รวม	122	100

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟนจำนวนรวม 122 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการบรอดวงโฟน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6 และมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ที่ไม่พึงพอใจในการใช้บริการบรอดวงโฟน

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการบรอดวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน การศึกษาในส่วนนี้ แสดงถึงปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน จากการใช้บริการ โดยพิจารณาจากจำนวน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้บริการบรอดวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาทั่วไป		
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบรอดวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	49	40.2
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบรอดวงโฟน หนทางที่ได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน	26	21.3
3. คำนแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสารรวดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	30	24.6
4. คำนแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสาร ให้สถานที่เข้าใจยาก	4	3.3
5. เมื่อใช้บริการบรอดวงโฟนทาง โทรสารและส่งพิมพ์สำเนารายการที่ทำ บางครั้งไม่สามารถส่งพิมพ์ได้	11	9.0
6. ระบบบริการบรอดวงโฟนขัดข้องบ่อย	24	19.7
7. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	23	18.9
8. สายโทรศัพท์ของบริการบรอดวงโฟนไม่ว่าง	27	22.1
ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี		
9. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือ ไม่ถูกต้อง	7	5.7
ปัญหาจากบริการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด		
10. เมื่อทำการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับไม่ถูกต้อง	0	0
11. เมื่อทำการขายซื้อ-ขาย กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค		
12. บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนเงินไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ	4	3.3

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาจากบริการโอนเงิน		
13. ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	9	7.4
14. จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	2	1.6
ปัญหาจากบริการอออ้ายด์บัตร		
15. เมื่อแจ้งอายด์บัตรที่เอ็ม ไม่มีการอายด์บัตร	1	0.8
16. เมื่อต้องการทำรายการอออ้ายด์บัตรที่เอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	5	4.1
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ		
17. ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	4	3.3
ปัญหาจากบริการทะเลแฟกซ์		
18. การใช้บริการทะเลแฟกซ์ จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	18	14.8
ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร		
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟน และทะเลแฟกซ์เท่านั้น	1	0.8
ปัญหาอื่น ๆ		
20. อื่น ๆ	8	6.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 31 พบว่า

ปัญหาทั่วไปพบมากที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาขั้นตอนในการใช้บริการบิวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือปัญหาคำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ปัญหาจากสายโทรศัพท์ของบริการบิวหลวงโฟนไม่ว่าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบิวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการนี้

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค คือบริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระค่าสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ และจำนวนเงินไม่ถูกต้อง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการอายัดบัตร และเมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะตัวเลขมีมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการเทเลแฟกซ์ คือการใช้บริการเทเลแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิกและต้องเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารทั่วไป ของบริการบิวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลอื่น นอกจากการแนะนำบริการบิวหลวงโฟนและเทเลแฟกซ์เท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ปัญหาอื่น ๆ เช่น มีเวลาในการทำรายการแต่ละขั้นตอนน้อย และหากไม่มีเลขหมายของบัตรเอทีเอ็มไม่สามารถใช้บริการได้ เป็นต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบรอดแบนด์ และใช้บริการบรอดแบนด์

จำแนกตามเพศ

ปัญหา	ชาย		หญิง	
	คน	%	คน	%
ปัญหาทั่วไป				
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบรอดแบนด์มีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	27	22.1	22	18.0
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบรอดแบนด์ โทรหาช่างเทคนิค	15	12.3	11	9.0
3. ค่าแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารรวดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	14	11.5	16	13.1
4. ค่าแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	2	1.6	2	1.6
5. เมื่อใช้บริการบรอดแบนด์ โทรหาช่างเทคนิคและสิ่งพิมพ์สามารถส่งพิมพ์สำเนาได้	4	3.3	7	5.7
6. ระบบบริการบรอดแบนด์ โทรหาช่างเทคนิค	18	14.8	6	4.9
7. เจ้าหน้าที่เทคนิคไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบคำถามจุดจุดปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	13	10.7	10	8.2
8. สายโทรศัพท์ของบริการบรอดแบนด์ โทรหาช่างเทคนิค	15	12.3	12	9.8
ปัญหาจากการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี				
9. เมื่อสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง	4	3.3	3	2.5
ปัญหาจากการบริการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด				
10. เมื่อทำการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับไม่ถูกต้อง	0	0	0	0
11. เมื่อทำการขาย-ซื้อ กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0	0	0
ปัญหาจากการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค				
12. บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนเงินไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ	2	1.6	2	1.6
ปัญหาจากการโอนเงิน				
13. ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	0	0	9	7.4
14. จำนวนเงิน โอนไม่ถูกต้อง	2	1.6	0	0

หน่วย : ร้อยละ

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ปัญหา	พบ		หา	
	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการอายุบัตร				
15.เมื่อแจ้งอายุบัตรที่เดิม ไม่มีการอายุบัตร	1	0.8	0	0
16.เมื่อต้องการทราบอายุบัตรที่เดิม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเลขที่เดิมไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	2	1.6	3	2.5
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ				
17.ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	1	0.8	3	2.5
ปัญหาจากบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ				
18.การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสมัครใจ จะต้องเสียค่าธรรมเนียม	8	6.6	10	8.2
ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร				
19.ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟน และเทคโนโลยีเท่านั้น	0	0	1	0.8
ปัญหาอื่น ๆ				
20.อื่น ๆ	5	4.1	3	2.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 32 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่พบมากในเพศหญิง ได้แก่

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ พบจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ปัญหาจากบริการโทรเลขแฟกซ์ คือ การใช้บริการโทรเลขแฟกซ์ จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟนไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟนและโทรเลขแฟกซ์เท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

สำหรับปัญหาที่พบมากในเพศชาย ได้แก่

ปัญหาทั่วไป คือ ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอนพบมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาเป็นปัญหาระบบบริการบัวหลวงโฟนขัดข้องบ่อยมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาอื่น ๆ เช่น เวลาที่กำหนดไว้ในการทำรายการแต่ละขั้นตอนมีเวลาน้อยเกินไป ข้อความที่อธิบายหรือแนะนำในการใช้ไม่กระชับ เป็นต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ส่วนปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค คือบริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระค่าสินค้า บริการ หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ และปัญหาจากการอายัดบัตร พบจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ซึ่งไม่พบปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่สัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการบ้างดวงใจ

จำแนกตามอายุ

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาทั่วไป										
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบรอดวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	4	3.3	21	17.2	15	12.3	9	7.4	0	0
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบรอดวงโฟน ธนาคาร ได้ใช้เวลาในการแก้ไขงาน	0	0	11	9.0	7	5.7	8	6.6	0	0
3. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสารรวดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	4	3.3	11	9.0	12	9.8	3	2.5	0	0
4. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	0	0	3	2.5	0	0	1	0.8	0	0
5. เมื่อใช้บริการบรอดวงโฟนทาง โทรสารและสิ่งพิมพ์สามารถที่ทำให้ บางครั้งไม่สามารถสิ่งพิมพ์เข้ามาได้	0	0	5	4.1	5	4.1	1	0.8	0	0
6. ระบบบริการบรอดวงโฟนขัดข้องบ่อย	1	0.8	11	9.0	5	4.1	5	4.1	2	1.6
7. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	2	1.6	9	7.4	4	3.3	6	4.9	2	1.6
8. สายโทรศัพท์ของบริการบรอดวงโฟนไม่ว่าง	1	0.8	5	4.1	12	9.8	7	5.7	2	1.6
ปัญหาจากบริการตามยอดเงินคงเหลือในบัญชี										
9. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง	0	0	4	3.3	1	0.8	2	1.6	0	0
ปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนปิด										
10. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับ ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค										
12. บริษัท ไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	0	0	1	0.8	2	1.6	1	0.8	0	0

ตารางที่ 33 (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการโอนเงิน										
13. ไม่สามารถ โอนเงิน ไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	0	0	2	1.6	5	4.1	0	0	2	1.6
14. จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	0	0	1	0.8	0	0	0	0	1	0.8
ปัญหาจากบริการอาชญาบัตร										
15. เมื่อแจ้งอาชญาบัตรที่เดิม ไม่มีการอาชญาบัตร	0	0	1	0.8	0	0	0	0	0	0
16. เมื่อต้องการทำการอาชญาบัตรที่เดิม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรที่เดิมไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	0	0	2	1.6	1	0.8	0	0	2	1.6
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ										
17. ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	0	0	2	1.6	0	0	2	1.6	0	0
ปัญหาจากบริการทะเลแฟกซ์										
18. การใช้บริการทะเลแฟกซ์ จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	0	0	5	4.1	7	5.7	5	4.1	1	0.8
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร										
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวง โฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวง โฟน และทะเลแฟกซ์เท่านั้น	0	0	0	0	0	0	1	0.8	0	0
ปัญหาอื่น ๆ										
20. อื่น ๆ.....	0	0	2	1.6	6	4.9	0	0	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบิวทลงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 33 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่พบมากในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ได้แก่

ปัญหาทั่วไป พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการใช้บริการบิวทลงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหา จากการใช้บริการบิวทลงโฟนธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสาร พูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน และระบบบริการบิวทลงโฟนขัดข้องบ่อย พบจำนวนเท่ากัน คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก และ เมื่อแจ้งอายัดบัตรไม่มีการอายัดบัตร จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาที่พบมากในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ได้แก่

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค คือบริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้าหรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือปัญหาที่ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ปัญหาจากบริการทลแฟกซ์ คือการใช้บริการทลแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ปัญหาอื่น ๆ เช่น เวลาที่กำหนดไว้ในการทำรายการแต่ละขั้นตอนมีเวลาน้อยเกินไป ไม่สามารถฝากเช็ค อายัดเช็ค ได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของความล้มเหลวระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการไว้ทางโทรศัพท์

จำแนกตามระดับการศึกษา

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา /		อนุปริญญา /		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาทั่วไป										
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบวหลวง ีโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	2	1.6	6	4.9	5	4.1	30	24.6	6	4.9
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบวหลวง ีโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน	1	0.8	1	0.8	3	2.5	17	13.9	4	3.3
3. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสารดูเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	0	0	7	5.7	6	4.9	12	9.8	5	4.1
4. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	0	0	0	0	0	0	2	1.6	2	1.6
5. เมื่อใช้บริการบวหลวง ีโฟนทาง โทรสารและสิ่งพิมพ์สำเนารายการที่ทำ บางครั้งไม่สามารถสั่งพิมพ์สำเนาได้	0	0	1	0.8	1	0.8	6	4.9	3	2.5
6. ระบบบริการบวหลวง ีโฟนขัดข้องบ่อย	2	1.6	1	0.8	1	0.8	16	13.1	4	3.3
7. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	0	0	3	2.5	4	3.3	11	9.0	5	4.1
8. สายโทรศัพท์ของบริการบวหลวง ีโฟนไม่ว่าง	0	0	5	4.1	2	1.6	16	13.1	4	3.3
ปัญหาจากบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี										
9. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	5	4.1	2	1.6
ปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด										
10. เมื่อทำการขายหรือซื้อ กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. เมื่อทำการขายหรือซื้อ กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 34 (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา / ปวช		อนุปริญญา / ปวส		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค												
12.บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	0	0	0	0	2	1.6	2	1.6	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการโอนเงิน												
13.ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	0	0	1	0.8	0	0	4	3.3	4	3.3	0	0
14.จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	1	0.8	1	0.8	0	0
ปัญหาจากบริการอาชญาบัตร												
15.เมื่อแจ้งอาชญาบัตรที่เพิ่ม ไม่มีการออกบัตร	0	0	0	0	0	0	1	0.8	1	0.8	0	0
16.เมื่อต้องการทราบการออกบัตรที่เพิ่ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเลขที่เพิ่มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	0	0	2	1.6	1	0.8	2	1.6	2	1.6	0	0
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ												
17.ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	0	0	0	0	1	0.8	1	0.8	1	0.8	2	1.6
ปัญหาจากบริการเทคโนโลยี												
18.การใช้บริการเทคโนโลยีจะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	0	0	3	2.5	1	0.8	9	7.4	5	4.1	0	0
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร												
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวง โฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการ บัวหลวง โฟน และเทคโนโลยีเท่านั้น	0	0	0	0	1	0.8	0	0	0	0	0	0
ปัญหาอื่น ๆ												
20.อื่น ๆ.....	2	1.6	0	0	0	0	6	4.9	0	0	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 34 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่พบมากในระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้แก่

ปัญหาทั่วไป พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟนธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค คือ บริษัทไม่ได้รับเงินโอนไปเพื่อชำระค่าสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือปัญหาที่ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ และจำนวนเงินโอนไม่ถูกต้อง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก และเมื่อแจ้งอายัดบัตรไม่มีการอายัดบัตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ปัญหาจากบริการเทเลแฟกซ์ คือการใช้บริการเทเลแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่สามารถทำรายการได้หากไม่สามารถจำเลขหมายบนบัตรเอทีเอ็มได้ ต้องเสียเวลาในการทำแต่ละขั้นตอนมาก เป็นต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

หน่วย : ร้อยละ

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ปัญหา	อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		พนักงาน บริษัท ห้างร้านเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		อื่น ๆ	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค														
12. บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไม่เพื่อชำระสินค้า หรือคาสถาารณูปโภคต่างๆ	0	0	1	0.8	0	0	0	0	3	2.5	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการโอนเงิน														
13. ไม่สามารถโอนเงินไปบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	0	0	2	1.6	0	0	0	0	6	4.9	1	0.8	0	0
14. จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	0	0	1	0.8	0	0	0	0	0	0	1	0.8	0	0
ปัญหาจากบริการอาัยบัตรเครดิต														
15. เมื่อแจ้งอาัยบัตรเครดิตเมื่อไม่มีการอาัยบัตรเครดิต	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.8	0	0	0	0
16. เมื่อต้องการทำรายการอาัยบัตรเครดิตเมื่อไม่ สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรอาัยเมื่อไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	0	0	2	1.6	0	0	0	0	3	2.5	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการถอนตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ														
17. ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	0	0	0	0	2	1.6	2	1.6	4	3.3	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการเทคโนโลยี														
18. การใช้บริการเทคโนโลยีจะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	0	0	1	0.8	2	1.6	2	1.6	11	9.0	4	3.3	0	0
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร														
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวง โฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวง โฟน และเทคโนโลยีเท่านั้น	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.8	0	0	0	0
ปัญหาอื่น ๆ														
20. อื่น ๆ.....	0	0	0	0	2	1.6	2	1.6	3	2.5	3	2.5	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 35 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่พบมากคืออาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน ได้แก่

ปัญหาทั่วไป พบมากที่สุดคือขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า/บริการและสาธารณูปโภค คือ บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือ ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือ ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก และ เมื่อแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการอายัดบัตร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการโทรเลขแฟกซ์ คือ การใช้บริการโทรเลขแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ปัญหาจากบริการข่าวสารข้อมูล คือ ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟนและโทรเลขแฟกซ์เท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่สามารถทำรายการได้หากไม่สามารถจำเลขหมายบนบัตรเอทีเอ็มได้ คำแนะนำพูดซ้ำเกินไป เป็นต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการบัวหลวงโฟน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	น้อยกว่า 5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		มากกว่า 20,000	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาทั่วไป										
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	5	4.1	13	10.7	18	14.8	8	6.6	5	4.1
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคาร ได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน	0	0	3	2.5	13	10.7	7	5.7	3	2.5
3. ค่าแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	3	2.5	11	9.0	7	5.7	6	4.9	3	2.5
4. ค่าแนะนำในโทรศัพท์หรือ โทรสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	0	0	1	0.8	2	1.6	0	0	1	0.8
5. เมื่อใช้บริการบัวหลวง โฟนทางโทรสารและส่งพิมพ์สำเนารายการที่ทำ บางครั้งไม่สามารถสั่งพิมพ์สำเนาได้	0	0	1	0.8	5	4.1	1	0.8	4	3.3
6. ระบบบริการบัวหลวง โฟนขัดข้องบ่อย	1	0.8	1	0.8	10	8.2	4	3.3	8	6.6
7. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	1	0.8	6	4.9	4	3.3	8	6.6	4	3.3
8. สายโทรศัพท์ของบริการบัวหลวง โฟนไม่ว่าง	2	1.6	3	2.5	8	6.6	9	7.4	5	4.1
ปัญหาจากบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี										
9. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง	0	0	1	0.8	2	1.6	3	2.5	1	0.8
ปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด										
10. เมื่อทำการขายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับ ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. เมื่อทำการขายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 36 (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	น้อยกว่า 5,000		5,000-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		มากกว่า 20,000	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค										
12.บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	2	1.6	0	0	1	0.8	1	0.8	0	0
ปัญหาจากบริการโอนเงิน										
13.ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	0	0	0	0	4	3.3	5	4.1	0	0
14.จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0	1	0.8	1	0.8
ปัญหาจากบริการรายจ่ายบัตรเครดิต										
15.เมื่อแจ้งรายจ่ายบัตรเครดิตแล้ว ไม่มีการออกบัตร	0	0	0	0	1	0.8	0	0	0	0
16.เมื่อต้องการทำรายการรายจ่ายบัตรเครดิตแล้ว ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำกัดวงบนบัตรเครดิตแล้วไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	0	0	2	1.6	1	0.8	1	0.8	1	0.8
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ										
17.ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	0	0	0	0	0	0	2	1.6	2	1.6
ปัญหาจากบริการโทรเลขฝาก										
18.การใช้บริการโทรเลขฝาก จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	0	0	4	3.3	5	4.1	6	4.9	3	2.5
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร										
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวง โฟน และโทรเลขฝากเท่านั้น	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.8
ปัญหาอื่น ๆ										
20.อื่น ๆ.....	0	0	0	0	4	3.3	1	0.8	3	2.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 36 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่พบมากที่สุดคนรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท / เดือน ได้แก่

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือ ไม่สามารถโอนเงินไปบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ และจำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาจากบริการโทรแฟกซ์ คือ การใช้บริการโทรแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ระหว่างปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการบัวหลวงโฟน

จำนวนที่ทราบประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ครอบครองอยู่

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม		บัตรบัวหลวงพรีเมียร์		บัตรบัวหลวงทองเที่ยว	
	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาทั่วไป						
1. ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน	22	18.0	29	23.8	0	0
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน	10	8.2	15	12.3	4	3.3
3. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน	17	13.9	14	11.5	2	1.6
4. คำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	3	2.5	1	0.8	0	0
5. เมื่อใช้บริการบัวหลวงโฟนทางโทรสารและสิ่งพิมพ์สำเนาการที่ทำ บางครั้งไม่สามารถส่งพิมพ์สำเนาได้	3	2.5	6	4.9	2	1.6
6. ระบบบริการบัวหลวงโฟนขัดข้องบ่อย	16	13.1	9	7.4	2	1.6
7. เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบสายเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาได้	9	7.4	14	11.5	2	1.6
8. สายโทรศัพท์ของบริการบัวหลวงโฟนไม่วาง	18	14.8	10	8.2	4	3.3
ปัญหาจากบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี						
9. เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง	2	1.6	4	3.3	2	1.6
ปัญหาจากบริการซื้อ - ขาย กองทุนเปิด						
10. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด ราคาที่ได้รับไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
11. เมื่อทำรายการซื้อ-ขาย กองทุนเปิด เกิดความผิดพลาดในจำนวนหน่วยที่ซื้อ-ขาย	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 37 (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหา	ประเภทบัตรเอทีเอ็ม		บัตรบัวทองเอทีเอ็ม		บัตรบัวหลวงพรีเมียร์		บัตรบัวหลวงทองเที่ยว	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค								
12.บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	3	2.5	1	0.8	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการโอนเงิน								
13.ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร	7	5.7	3	2.5	2	1.6	0	0
14.จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	1	0.8	2	1.6	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการออโต้บัตร								
15.เมื่อแจ้งออโต้บัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการออโต้บัตร	1	0.8	0	0	0	0	0	0
16.เมื่อต้องการทำรายการออโต้บัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำกัดวงบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	1	0.8	5	4.1	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ								
17.ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	0	0	2	1.6	2	1.6	0	0
ปัญหาจากบริการเทคโนโลยี								
18.การใช้บริการเทคโนโลยี จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	6	4.9	11	9.0	2	1.6	0	0
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร								
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวง โฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่นๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวง โฟน และเทคโนโลยีเท่านั้น	0	0	1	0.8	0	0	0	0
ปัญหาอื่น ๆ								
20.อื่น ๆ.....	8	6.6	0	0	0	0	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบิวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 37 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่ พบมากที่สุด เป็นบัตรเอทีเอ็มประเภทบัตรบิวหลวงพรีเมียร์ ได้แก่

ปัญหาทั่วไปพบมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการใช้บริการบิวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบิวหลวงโฟนธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชียอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก มีจำนวนคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาจากบริการเทเลแฟกซ์ คือ การใช้บริการเทเลแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9

หน่วย : ร้อยละ

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ประเภทบัญชี	บัญชีสะสมทรัพย์สินเพียงบัญชีเดียว		บัญชีการแลกเปลี่ยนรายวันเพียงบัญชีเดียว		บัญชีสะสมทรัพย์สินร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป		บัญชีการแลกเปลี่ยนรายวันร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป		บัญชีสะสมทรัพย์สินร่วมกัน 2 บัญชีขึ้นไป	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปัญหา										
ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค										
12. บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	3	2.5	1	0.8	0	0	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการโอนเงิน										
13. ไม่สามารถโอนเงินไปบัญชีเงินฝากที่ไม่ได้รับไว้ในบัตร	0	0	0	0	5	4.1	0	0	4	3.3
14. จำนวนเงินที่โอนไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	1	0.8	0	0	1	0.8
ปัญหาจากบริการขายบัตร										
15. เมื่อแจ้งขายบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการขายบัตร	1	0.8	0	0	0	0	0	0	0	0
16. เมื่อต้องการทำรายการขายบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็ม ไม่ได้ เพราะมีตัวเลขที่มาก	0	0	0	0	5	4.1	0	0	0	0
ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ										
17. ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย	2	1.6	0	0	0	0	0	0	2	1.6
ปัญหาจากบริการเทคโนโลยี										
18. การใช้บริการเทคโนโลยี จะต้องสมัครเป็นสมาชิก และต้องเสียค่าธรรมเนียม	6	4.9	0	0	5	4.1	0	0	7	5.7
ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร										
19. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัตรเครดิต ไม่มีข้อมูลบริการอื่นๆ นอกจากค่าธรรมเนียมบริการบัตรเครดิต และเทคโนโลยีเท่านั้น	1	0.8	0	0	0	0	0	0	0	0
ปัญหาอื่น ๆ										
20. อื่น ๆ	5	4.1	0	0	0	0	3	2.5	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 122 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากตารางที่ 38 พบว่า

ปัญหาส่วนใหญ่ พบมากที่สุดเป็นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ได้แก่

ปัญหาทั่วไป พบมากที่สุดคือขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า/บริการและสาธารณูปโภคพบ คือ บริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ปัญหาจากบริการข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารทั่วไปของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลบริการอื่น ๆ นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟนและเทเลเฟ็กซ์เท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่สามารถทำรายการได้หากไม่สามารถจำเลขหมายบนบัตรเอทีเอ็มได้ ไม่สามารถใช้บริการกับระบบโทรศัพท์แบบหมุนได้ และข้อความที่อธิบายไม่กระชับ เป็นต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบรอดวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการสำรวจปัญหาที่เป็นสาเหตุให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รู้จักบริการบรอดวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 158 คน (จากการจัดกลุ่มในตารางที่ 13)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบรอดวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1.กลัวความคิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับการใช้บริการบรอดวงโฟน จึงต้องการใช้บริการในการทำการต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง	179	113.3
2.กลัวความยุ่งยากในการใช้บริการบรอดวงโฟน เนื่องจากมีขั้นตอนมาก	69	43.7
3.รายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการบรอดวงโฟน ในแผ่นพับเข้าใจยาก	25	15.8
4.เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำในการใช้บริการบรอดวงโฟนไม่ชัดเจน ทำให้ไม่กล้าใช้บริการ	31	19.6
5.เพื่อนเคยใช้บริการบรอดวงโฟนแล้วเกิดปัญหาในการใช้บริการ จึงไม่ใช้	16	10.1
6.เคยพบปัญหาจากการใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติอื่น ๆ มาก่อน ทำให้ไม่กล้าใช้บริการ	23	14.6
7.ไม่มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับการให้บริการบรอดวงโฟน	40	25.3
8.มีข้อจำกัดในการใช้บริการ เช่น ไม่สามารถโอนเงินไปยังบัญชีอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็ม	30	19.0
9.ไม่ต้องการใช้บริการบรอดวงโฟน	37	23.4
10.ประเภทรายการของบริการบรอดวงโฟนที่มีให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงยังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการบรอดวงโฟน	149	94.3
11.ไม่ชอบบริการที่ต้องทำการด้วยตนเอง	11	7.0
12.ประเภทรายการของบริการบรอดวงโฟนที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ	54	34.2
13.อื่น ๆ	11	7.0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบรอดวงโฟนที่มีรวม 158 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่ทำให้ไม่ใช้บริการบรอดวงโฟนได้มากกว่า 1 ข้อซึ่งผลรวมจากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบรอดวงโฟน ส่วนใหญ่มีปัญหาจาก การกลัวความคิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับการใช้บริการบรอดวงโฟน จึงต้องการใช้บริการในการทำการต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 113.3 ปัญหาที่พบมากเป็นอันดับที่ 2 และ 3 คือประเภทรายการของบรอดวงโฟนที่มีให้ ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ จึงยังไม่มีโอกาสได้ใช้ และ กลัวความยุ่งยากในการใช้บริการบรอดวงโฟน เนื่องจากมีขั้นตอน มาก จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่ต้องการใช้บริการบรอดวงโฟน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการของบั่วหลวงโฟน ที่ต้องการเพิ่มเติมของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบั่วหลวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้	45	59.2
สอบถามอัตราดอกเบี้ย	44	57.9
ชำระสินเชื่อ	36	47.4
อื่น ๆ.....	3	3.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบั่วหลวงโฟนที่มีความต้องการบริการเพิ่มเติม เป็นจำนวนรวม 76 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นว่าบริการบั่วหลวงโฟนที่มีอยู่ ควรมีเพิ่มขึ้นสามารถเลือกตอบถึงประเภทบริการที่ต้องการได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบั่วหลวงโฟนที่มีความต้องการประเภทของบริการบั่วหลวงโฟนเพิ่ม มีความต้องการประเภทของบริการโอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ บริการสอบถามอัตราดอกเบี้ย และชำระสินเชื่อ เป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกันมาก มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ตามลำดับ สำหรับบริการอื่น ๆ ที่ต้องการ มีจำนวนเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ได้แก่ การอาวัลเช็ค การสอบถามราคาหุ้น และการฝากเงินประเภทบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ เป็นต้น

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบั่วหลวงโฟน ที่จะมาใช้บริการบั่วหลวงโฟน หากมีการแก้ไขปัญหา ที่เป็นปัญหาทำให้ไม่ใช้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการบั่วหลวงโฟน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	114	72.2
ไม่ใช้	44	27.8
รวม	158	100

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบั่วหลวงโฟน ที่มีรวม 158 คน จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะใช้บริการบั่วหลวงโฟนหากมีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้ไม่ใช้บริการ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ที่ไม่ใช้บริการ ถึงแม้จะมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วก็ตาม

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการสำรวจสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน (จากการจัดกลุ่มในตารางที่ 13)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วย : ร้อยละ

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1.เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำบริการบัวหลวงโฟนให้ทราบ	81	67.5
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคารไม่ชัดเจน	23	19.2
3.ไม่มีจดหมายตรง (Direct Mail) เพื่อแนะนำบริการบัวหลวงโฟนส่งไปถึงท่าน	48	40.0
4.ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนในหนังสือพิมพ์	48	40.0
5.ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนในนิตยสาร	34	28.3
6.ไม่เคยเห็นแผ่นพับ (Brochures) และป้ายโฆษณาเกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟน	57	47.5
7.ไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนทางสื่อโทรทัศน์	68	56.7
8.ไม่เคยเห็นการประชาสัมพันธ์บริการบัวหลวงโฟนทางวิทยุ	42	35.0
9.ไม่เคยเห็นโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนทางหน้าจอคอมพิวเตอร์เอทีเอ็ม	44	36.7
10.ไม่สนใจบริการใหม่ต่าง ๆ ที่ธนาคารเสนอให้	22	18.3
11.ท่านไม่ค่อยคิดต่อเพื่อใช้บริการของธนาคารมากนัก ทำให้ท่านไม่ทราบถึงบริการบัวหลวงโฟนที่มี	45	37.5
12.อื่น ๆ	7	5.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนที่มีรวม 120 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบถึงปัญหาที่ทำให้ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟนได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งจากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน ส่วนใหญ่มีปัญหาจากการที่เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำบริการบัวหลวงโฟนให้ทราบ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ปัญหาที่พบมากเป็นอันดับที่ 2 และ 3 คือไม่เคยเห็นการโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนทางสื่อโทรทัศน์ และ ไม่เคยเห็นแผ่นพับ และป้ายโฆษณาเกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ตามลำดับ และจากการสำรวจนี้ สำหรับผู้ที่ตอบอื่น ๆ เช่น ไม่สนใจสื่อต่าง ๆ ที่มี รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่มีของธนาคารไม่ดึงดูดความสนใจ และบริการต่าง ๆ ของธนาคารมีมากมายจนตามไม่ทัน เป็นต้น มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถ
รับรู้ข้อมูลของบริการบรอดวงโฟน

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โฆษณาทางโทรทัศน์	67	55.8
โฆษณาทางวิทยุ	13	10.8
แผ่นพับ	32	26.7
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ และสาธิตวิธีการใช้อย่างละเอียด	66	55.0
ป้ายโฆษณา	15	12.5
โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ธุรกิจต่าง ๆ	2	1.7
โฆษณาทางนิตยสารทางการเงิน	3	2.5
จดหมายตรง	38	31.7
ประชาสัมพันธ์ทางหน้าจอมอนิเตอร์ของเอทีเอ็ม	23	19.2
อื่น ๆ	0	0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่รู้จักบริการบรอดวงโฟนที่มีรวม 120 คน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ในส่วนของสื่อที่สามารถทำให้ผู้ที่ไม่รู้จักบริการบรอดวงโฟน สามารถที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารบริการบรอดวงโฟน ได้อย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพซึ่งจากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบรอดวงโฟนส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ดีที่สุดเป็นอันดับ 1 มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก คือเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำและสาธิตวิธีการใช้อย่างละเอียด มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55 สำหรับสื่อ โฆษณาทางนิตยสารทางการเงิน และหนังสือพิมพ์ธุรกิจต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่รู้จักรและไม่ใช้บริการบรอดวงโฟน
ที่จะมาใช้บริการบรอดวงโฟน หากมีการให้ข้อมูลและประโยชน์ที่จะได้รับ

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการบรอดวงโฟน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	97	80.8
ไม่ใช้	23	19.2
รวม	120	100

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบรอดวงโฟน ที่มีรวม 120 คน จากตาราง
ที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะใช้บริการบรอดวงโฟนหากได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบรอดวง
โฟน ประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ รวมถึงวิธีการใช้อย่างละเอียด มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8
และมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ที่ไม่ใช้บริการถึงแม้จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการบรอดวงโฟน
ประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงวิธีการใช้อย่างละเอียด แล้วก็ตาม