

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของลูกค้านานการหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามของลูกค้ายุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 250 ราย ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามแบ่งแยกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บัตรเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคาร
กรุงเทพ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้ายที่ใช้บัตร
เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์”

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการศึกษาดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	41.6
หญิง	146	58.4
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ลูกค้ายที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.6 เป็นเพศหญิงจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.4

ตาราง 4.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	47	18.8
20-30 ปี	96	38.4
31-40 ปี	64	25.6
41-50 ปี	35	14.0
51-60 ปี	8	3.2
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่าลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 ถึง 30 ปี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคืออายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 อายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุ 41 ถึง 50 ราย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอายุ 51 ถึง 60 ราย มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตาราง 4.3 สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	141	56.4
สมรส	99	39.6
หย่าร้าง	10	4.0
เป็นหม้าย	0	0
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า สถานภาพของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือสมรสแล้ว จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 และหย่าร้าง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตาราง 4.4 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	65	26.0
รับราชการ	20	8.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	4.8
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	103	41.2
เกษตรกร	21	8.4
อื่นๆ โปรตระบุ	29	11.6
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ รับจ้างและพนักงานบริษัท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน และผู้ไม่ได้ ประกอบอาชีพ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.6 ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 รับราชการ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตาราง 4.5 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา(ป.1-ป.6)	51	20.4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)	21	8.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	14.4
ปริญญาตรี	109	43.6
ปริญญาโท	10	4.0
อนุปริญญา/ปวส. ปวท.	23	9.2
ไม่ได้รับการศึกษา	0	0
อื่นๆ โปรตระบุ	0	0
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิลีกทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 การศึกษาระดับประถมศึกษา (ป.1-ป.6) จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 อนุปริญญา/ปวส. ปวท. จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตาราง 4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	114	45.6
10,001-20,000 บาท	92	36.8
20,001-30,000 บาท	27	10.8
30,001-40,000 บาท	11	4.4
40,001-50,000 บาท	2	0.8
50,001-60,000 บาท	2	0.8
สูงกว่า 60,001 บาท	2	0.8
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.6 รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 และมีรายได้ 40,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-60,000 บาท และมีรายได้สูงกว่า 60,001 บาท จำนวนเท่ากันคือ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิลีกทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นคนโสดและส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รวมทั้งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและเป็นคนต่างจังหวัด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มที่ทำบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกทรอนิกส์ กลุ่มนี้เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีผู้นิยมไปขายแรงงานในต่างประเทศจำนวนมาก และเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาน้อย ทำให้ครอบครัวหรือญาตินิยมนำบัตรดังกล่าว เนื่องจากมีความสะดวกในการโอนเงินจากต่างประเทศมาภูมิภาคและญาติสามารถเบิกถอนเงินได้สะดวก ทำให้ในกลุ่มนี้นิยมใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” มากกว่ากลุ่มอื่น

4.2 ข้อมูลการใช้บัตรเอทีเอ็ม

ตาราง 4.7 การถือครองบัตรเอทีเอ็มธนาคารอื่นนอกจากบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพฯ

ธนาคาร	จำนวนบัตร	ร้อยละ	อันดับ
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	36	14.4	2
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	8	3.2	5
ออมสิน	8	3.2	5
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	22	8.8	3
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	74	29.6	1
อื่นๆ โปรครระบุ	12	4.8	4

*เลือกตอบได้หลายข้อ

จากตาราง 4.7 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาถือครองบัตรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 บัตรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และบัตรอื่นๆ ได้แก่ บัตร ธนาคารทหารไทย บัตร UOB และ บัตร BOA รวมจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 บัตรของธนาคารออมสินและธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนเท่ากันคือ อย่างละ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 และจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าธนาคารจะถือบัตรเอทีเอ็มโดยเฉลี่ย 1 ใบต่อ 1 คน โดยมีคนที่ถือบัตรเอทีเอ็มจำนวนมากที่สุด คือ 4 ใบ ต่อ 1 คน

ตาราง 4.8 บัตรเอทีเอ็มที่ท่านครอบครองมีไว้ใช้ประโยชน์ใดบ้าง(เรียงลำดับความสำคัญ)

ประโยชน์	จำนวน (คน)	อันดับ
1. ถอนเงินสด	245	1
2. ตรวจสอบยอดเงิน	243	2
3. โอนเงิน	235	3
4. ใช้ซื้อสินค้าและบริการ	20	4
5. ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า	5	5
6. ผ่ากเงินสด	2	6
7.อื่นๆ โปรครระบุ	0	0

*เลือกตอบได้หลายข้อ

จากตาราง 4.8 พบว่า จากการให้เรียงลำดับความสำคัญในการใช้ประโยชน์ บัตรเอทีเอ็ม ของลูกค้าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” พบว่า เมื่อพิจารณาการเลือกอันดับความสำคัญโดยอันดับ 1 สำคัญมากที่สุดไปจนถึงอันดับ 7 สำคัญน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บัตรถอนเงินสดมากที่สุด โดยมีคนเลือกทั้งหมดจำนวน 245 ราย อันดับสอง คือ ตรวจสอบยอดเงิน จำนวน 243 ราย อันดับสาม ใช้โอนเงิน จำนวน 235 ราย อันดับสี่ ใช้ซื้อสินค้าและบริการ จำนวน 20 ราย อันดับห้า ใช้ชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า จำนวน 5 ราย อันดับหก คือ ผ่ากเงินสด จำนวน 2 ราย

ตาราง 4.9 เหตุผลสำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพมากกว่าธนาคารอื่น

เหตุผล	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ด้านต้นทุน(เช่น ค่าธรรมเนียม การให้บริการ การทำบัตรมีราคาถูก)	11	4.4	5
ด้านการตลาด(เช่น มีโปร โหมชั่นมากมาย มีของแถม มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ)	36	14.4	3
ด้านคุณสมบัติประโยชน์ของบัตร(เช่น ให้วงเงินสูง สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ)	58	23.2	2
ด้านความสะดวกและความปลอดภัย(เช่น มีตู้เอทีเอ็มให้บริการจำนวนมาก มีความรวดเร็วในการฝาก/ถอนเงิน มีจุดรับบัตรหลายแห่ง)	123	49.2	1
ด้านคุณภาพของบัตร (เช่น มีความคงทน สีทันสมัยสวยงาม มีรูปตนเองติดอยู่)	18	7.2	4
อื่นๆ โปรดระบุ	4	1.6	6
รวม	250	100.0	

จากตาราง 4.9 พบว่า เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” มากกว่าของธนาคารอื่น ส่วนใหญ่พบว่า เหตุผลด้านความสะดวกและความปลอดภัย(เช่น มีตู้ เอทีเอ็ม ให้บริการจำนวนมาก มีความรวดเร็วในการฝาก/ถอนเงิน มีจุดรับบัตรหลายแห่ง) ได้รับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติประโยชน์ของบัตร(เช่น ให้วงเงินสูง สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ) จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.2 เหตุผลด้านการตลาด(เช่น มีโปร โหมชั่นมากมาย มีของแถม มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ) จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 ด้านคุณภาพของบัตร (เช่น มีความคงทน สีทันสมัยสวยงาม มีรูปตนเองติดอยู่) จำนวน

18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ด้านต้นทุน(เช่น ค่าธรรมเนียม การให้บริการ การทำบัตรมีราคาสูง) จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอื่นๆ คือ สะดวกในการพกพา จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6

จากเหตุผลดังกล่าวที่ถูกคัดเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” มากกว่าธนาคารอื่นด้วยเหตุผลด้านความสะดวกปลอดภัยมากที่สุด คือมีตู้เอทีเอ็มให้บริการตามจุดต่าง ๆ มากมาย ไม่เสียเวลาถอยนานนั้นจะเห็นได้ว่าธนาคารกรุงเทพ นอกจากมีสาขาเป็นจำนวนมากทั่วประเทศไทยตามสาขาต่าง ๆ และสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานศึกษาและแหล่งชุมชนที่สะดวกในการใช้บริการแล้ว ธนาคารกรุงเทพยังมีสาขาให้บริการตามห้างสรรพสินค้าหรือที่เรียกว่า สาขาไมโคร เพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตของคนยุคปัจจุบัน ดังนั้นเหตุผลนี้จึงสนับสนุนให้ถูกคัดเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” มากกว่าใช้บัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารอื่น

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”ของธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล					ค่าเฉลี่ย	แปลผล/ อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ปัจจัยด้านต้นทุน							
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมี ราคาถูก	22 8.8%	56 22.4%	130 52.0%	22 8.8%	20 8.0%	3.15	ปานกลาง/ 21
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมี ราคาถูก	13 5.2%	68 27.2%	126 50.4%	22 8.8%	21 8.4%	3.12	ปานกลาง/ 22
ผลรวม = 3.14 ระดับอิทธิพล ปานกลาง							
ปัจจัยด้านการตลาด							
3.มีของแถม และโปรโมชั่นต่างๆ เช่น Sale Slip สามารถแลกของ รางวัลได้ ,ได้รับส่วนลดจากร้านค้า เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร	46 18.4%	85 34.0%	87 34.8%	25 10.0%	7 2.8%	3.55	มาก/ 15
4.เพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำ	24 9.6%	90 36.0%	86 34.4%	28 11.2%	22 8.8%	3.26	ปานกลาง/ 19
5. มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ	24 9.6%	80 32.0%	101 40.4%	20 8.0%	25 10.0%	3.23	ปานกลาง/ 20
ผลรวม = 3.35 ระดับอิทธิพล ปานกลาง							
ด้านคุณประโยชน์ของบัตร							
6.สามารถใช้ถอนเงินจากเครื่อง เอที เอ็มได้ถึง 100,000 บาทต่อวัน	112 44.8%	80 32.0%	41 16.4%	13 5.2%	4 1.6%	4.13	มาก/ 1
7.สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและ บริการ ได้ถึง 150,000 บาทต่อวัน	82 32.8%	73 29.2%	63 25.2%	12 4.8%	20 8.0%	3.74	มาก/ 9
8.สามารถกำหนดวงเงินใช้จ่าย ประจำวันด้วยตัวเอง ตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 150,000 บาทต่อวัน	70 28.0%	64 25.6%	84 33.6%	18 7.2%	14 5.6%	3.63	มาก/ 12

ตาราง 4.10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล					ค่าเฉลี่ย	แปลผล/ อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	104 41.6%	67 26.8%	60 24.0%	11 4.4%	8 3.2%	3.99	มาก/ 3
10.สามารถเปลี่ยนรหัสด้วยตนเองที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร	64 25.6%	81 32.4%	61 24.4%	33 13.2%	11 4.4%	3.62	มาก/ 13
11.สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากและ โอนเงินได้สะดวก	101 40.4%	83 33.2%	60 24.0%	2 0.8%	4 1.6%	4.03	มาก/ 2
ผลรวม = 3.86 ระดับอิทธิพล มาก							
ปัจจัยด้านความสะดวกและความปลอดภัย							
12.ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน	74 29.6%	89 35.6%	65 26.0%	14 5.6%	8 3.2%	3.83	มาก/ 5
13.มีจุดบริการตามเครื่องหมาย VISA Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างจำนวนมาก	56 22.4%	107 42.8%	70 28.0%	9 3.6%	8 3.2%	3.78	มาก/ 6
14.มีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งตามจุดต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ทุกแห่ง	80 32.0%	84 33.6%	66 26.4%	18 7.2%	2 0.8%	3.89	มาก/ 4
15.บริเวณที่ตั้งตู้มีความปลอดภัยแสงสว่างเพียงพอ	48 19.2%	103 41.2%	78 31.2%	17 6.8%	4 1.6%	3.70	มาก/ 11
ผลรวม = 3.80 ระดับอิทธิพล มาก							
ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร							
16.บัตรมีความคงทน สี สันสวยงามทันสมัย	65 26.0%	81 32.4%	82 32.8%	14 5.6%	8 3.2%	3.72	มาก/ 10
17.ขั้นตอนการใช้บัตรไม่ยุ่งยาก (เช่น ใช้กับตู้เอทีเอ็ม)	50 20.0%	102 40.8%	86 34.4%	10 4.0%	2 0.8%	3.75	มาก/ 8

ตาราง 4.10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับอิทธิพล					ค่าเฉลี่ย	แปลผล/อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
18.สามารถตรวจสอบรายการใช้จ่ายจากสมุดบัญชีได้	38 15.2%	123 49.2%	82 32.8%	7 2.8%	0	3.77	มาก/ 7
19.บนบัตรมีรูปตนเองติดอยู่	48 19.2%	78 31.2%	81 32.4%	23 9.2%	20 8.0%	3.44	ปานกลาง/ 16
20.ระยะเวลาที่ใช้ในการทำบัตรรวดเร็ว	36 14.4%	79 31.6%	97 38.8%	24 9.6%	14 5.6%	3.40	ปานกลาง/ 17
21.สามารถใช้บริการบวหลวงโฟนได้	40 16.0%	82 32.8%	86 34.4%	20 8.0%	22 8.8%	3.39	ปานกลาง/ 18
22.ขั้นตอนการใช้บริการบัตรไม่ยุ่งยาก (ใช้บริการกับเครื่องรูดบัตรเครดิต EDC)	41 16.4%	99 39.6%	89 35.6%	9 3.6%	12 4.8%	3.59	มาก/ 14
ผลรวม = 3.58 ระดับอิทธิพล มาก							

จากตาราง 4.11 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1.จากคำถาม “ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมีราคาถูก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 22 รายคิดเป็นร้อยละ 8.8 มีอิทธิพลมาก จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.15 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกธนาคารที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

2.จากคำถาม “ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีราคาถูก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 13 รายคิดเป็นร้อยละ 5.2 มีอิทธิพลมาก จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 มีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.12 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกธนาคารที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

3. จากคำถาม “มีของแถม และโปรโมชั่นต่างๆ เช่น Sale Slip สามารถแลกของรางวัลได้, ได้รับความลดจากร้านค้าเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 มีอิทธิพลมาก จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.55 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

4. จากคำถาม “เพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำ” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีอิทธิพลมาก จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.26 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

5. จากคำถาม “มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีอิทธิพลมาก จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 101 รายคิดเป็นร้อยละ 40.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.23 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

6. จากคำถาม “สามารถใช้ถอนเงินจากเครื่อง เอทีเอ็ม ได้ถึง 100,000 บาทต่อวัน” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีอิทธิพลมาก จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 41 รายคิดเป็นร้อยละ 16.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

7. จากคำถาม “สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ถึง 150,000 บาทต่อวัน” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 82 รายคิดเป็นร้อยละ 32.8 มีอิทธิพลมาก จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 63 รายคิดเป็นร้อยละ 25.2 มีอิทธิพลน้อย

จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.74 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกย่องการใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

8. จากคำถาม “สามารถกำหนดวงเงินใช้จ่ายประจำวันด้วยตัวเอง ตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 150,000 บาทต่อวัน” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีอิทธิพลมาก จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.63 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกย่องการใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

9. จากคำถาม “สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.6 มีอิทธิพลมาก จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.99 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกย่องการใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

10. จากคำถาม “สามารถเปลี่ยนรหัสด้วยตนเองที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีอิทธิพลมาก จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.62 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกย่องการใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสค์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

11. จากคำถาม “สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากและโอนเงินได้สะดวก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.4 มีอิทธิพลมาก จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 4.03 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายกย่องการใช้บริการ

บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อความดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

12. จากคำถาม “ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.6 มีอิทธิพลมาก จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ค่าเฉลี่ยของข้อความอยู่ที่ 3.83 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายธนาคารที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อความดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

13. จากคำถาม “มีจุดบริการตามเครื่องหมาย VISA Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ จำนวนมาก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4 มีอิทธิพลมาก จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ค่าเฉลี่ยของข้อความอยู่ที่ 3.78 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายธนาคารที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อความดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

14. จากคำถาม “มีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งตามจุดต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ทุกแห่ง” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอิทธิพลมาก จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ค่าเฉลี่ยของข้อความอยู่ที่ 3.89 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายธนาคารที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อความดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

15. จากคำถาม “บริเวณที่ตั้งตู้มีความปลอดภัยแสงสว่างเพียงพอ” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีอิทธิพลมาก จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ค่าเฉลี่ยของข้อความอยู่ที่ 3.70 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้ายธนาคารที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อความดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

16. จากคำถาม “บัตรมีความคงทน สีทันสวยงาม ทนสมัย” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีอิทธิพลมาก จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.72 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

17. จากคำถาม “ขั้นตอนการใช้บัตรไม่ยุ่งยาก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอิทธิพลมาก จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.75 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

18. จากคำถาม “สามารถตรวจสอบรายการใช้จ่ายจากสมุดบัญชีได้” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีอิทธิพลมาก จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 0 ราย ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.77 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

19. จากคำถาม “บนบัตรมีรูปตนเองติดอยู่” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีอิทธิพลมาก จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.44 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

20. จากคำถาม “ระยะเวลาที่ใช้ในการทำบัตรรวดเร็ว” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีอิทธิพลมาก จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.40 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม วิชาอเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

21. จากคำถาม “สามารถใช้บริการบั่วหลวงโฟนได้” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีอิทธิพลมาก จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.39 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง

22. จากคำถาม “ขั้นตอนการใช้บริการบัตรไม่ยุ่งยาก” พบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีอิทธิพลมาก จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 และมีอิทธิพลปานกลาง จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีอิทธิพลน้อย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 และมีอิทธิพลน้อยที่สุดจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 มีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามอยู่ที่ 3.59 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าย่านการค้าที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านอิทธิพลของข้อคำถามดังกล่าว อยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา ในภาพรวมของแต่ละปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของบัตร มีอิทธิพลมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ “บีเฟิสต์” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 อันดับสอง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 อันดับสาม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 อันดับสี่ ได้แก่ ปัจจัยด้าน การตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 และปัจจัยด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14

4.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “บีเฟิสต์”

จากการสอบถามถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “บีเฟิสต์” พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ลูกค้าบางส่วนกล่าวถึง จำนวน 10 ราย พบว่า ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีมีราคาแพงกว่าบัตรเอทีเอ็มประเภทอื่น เช่น ในบัตรบั่วหลวง บัตรพรีเมียร์จะมีค่าธรรมเนียมรายปีถูกกว่าบัตร “บีเฟิสต์” คือ 100 บาท และ 150 บาท ตามลำดับ ขณะที่ บัตร “บีเฟิสต์” จะมีค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท รวมทั้งแม้จะได้รับวงเงินในการถอนสูงถึง 100,000 บาท แต่ไม่สามารถถอนเงินได้ในครั้งเดียว ต้องถอนครั้งละไม่เกิน 20,000 บาท ทำให้ต้องถอนเงินหลายครั้งจึงต้องเสียค่าธรรมเนียมในการถอนมากขึ้น จำนวน 4 รายกล่าวว่า ผู้เอทีเอ็มที่ให้บริการเสียบ่อย โดยลูกค้าที่ใช้บัตรบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิลีกตรอน “บีเฟิสต์” อยากให้ทางธนาคารมีการปรับปรุงในเรื่องของผู้เอทีเอ็มและพิจารณาเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการทำบัตรให้กับลูกค้า และให้ปรับปรุงเวลาในการทำบัตร โดยทำบัตรแล้วได้รับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอนานเนื่องจากเมื่อทำบัตรแล้วลูกค้าต้องมารับบัตรอีกประมาณ 1-2 อาทิตย์