

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ หลักสูตร การศึกษา ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน ความถี่ในการใช้เอทีเอ็ม สิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ช่วงเวลาในการใช้บัตรเอทีเอ็ม วันที่ใช้บริการเอทีเอ็ม เวลาที่ใช้บริการเอทีเอ็ม สถานที่ที่ใช้บริการเอทีเอ็ม ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ บัตรเอทีเอ็มที่ของธนาคารที่ใช้บริการ และจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่มี (ตารางที่ 2-15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ตารางที่ 16-22)

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 23-30)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ และค่าใช้จ่ายส่วนตัว(ตารางที่ 31-44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	155	55.4
หญิง	125	44.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 17 ปี	1	0.3
18 – 20 ปี	161	57.5
21 – 24 ปี	113	40.4
25 ปีขึ้นไป	5	1.8
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 18 – 20 ปี ร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ อายุ 21 – 24 ปี ร้อยละ 40.4 อายุ 25 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.8 และอายุไม่เกิน 17 ปี ร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา

หลักสูตรที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตร 4 ปี	198	70.7
หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี	82	29.3
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาหลักสูตร 4 ปี ร้อยละ 70.7 และศึกษาหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ร้อยละ 29.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	25	8.9
3,001 – 5,000 บาท	186	66.5
5,001 – 7,000 บาท	49	17.5
7,001 บาทขึ้นไป	20	7.1
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ 5,001 – 7,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 17.5 ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 8.9 และ ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน สูงกว่า 7,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	7	2.5
2 - 3 วัน/ครั้ง	101	36.1
1 ครั้ง/อาทิตย์	64	22.8
1 - 2 อาทิตย์/ครั้ง	48	17.1
1 ครั้ง/เดือน	29	10.4
นานกว่าเดือนละครึ่ง	31	11.1
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีใช้บริการเอทีเอ็ม 2 - 3 วัน/ครั้ง ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ ใช้บริการเอทีเอ็ม 1 ครั้ง/อาทิตย์ ร้อยละ 22.9 ใช้บริการเอทีเอ็ม 1 - 2 อาทิตย์/ครั้ง ร้อยละ 17.1 ใช้บริการเอทีเอ็ม นานกว่าเดือนละครึ่ง ร้อยละ 11.1 ใช้บริการเอทีเอ็ม 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 10.4 และ ใช้บริการเอทีเอ็ม ทุกวัน ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิทธิประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ถอนเงิน	275	98.2
เช็คยอดเงินคงเหลือ	196	70.0
โอนเงิน	118	42.1
ใช้เป็นบัตรยืมหนังสือในห้องสมุด	86	30.7
ใช้แทนบัตรประชาชนติดต่อส่วนราชการต่าง ๆ	83	29.6
ชำระค่าสินค้า/บริการ	45	16.1
ชำระค่าสาธารณูปโภค	2	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 280 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สิทธิประโยชน์จากการถอนเงินมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์จากการ çekยอดเงินคงเหลือคิดเป็น ร้อยละ 70.0 สิทธิประโยชน์จากการ โอนเงินคิดเป็นร้อยละ 42.1 สิทธิประโยชน์จากการใช้เป็นบัตรยืมคืนในห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 30.7 สิทธิประโยชน์จากการใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการต่างคิดเป็น ร้อยละ 29.6 สิทธิประโยชน์จากการชำระสินค้าคิดเป็นร้อยละ 16.1 และ สิทธิประโยชน์จากการใช้ชำระค่าสาธารณูปโภคคิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาให้บริการ เอทีเอ็ม มากที่สุด

ช่วงเวลาให้บริการ เอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
เปิดภาคเรียน	257	91.8
ช่วงเทศกาลต่าง ๆ	17	6.1
ปิดภาคเรียน	6	2.1
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มบ่อยที่สุดในช่วงเวลาเปิดภาคเรียน ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือช่วงเทศกาลต่าง ๆ ร้อยละ 6.1 และช่วงเวลาปิดภาคเรียน ร้อยละ 2.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	107	38.2
อังคาร	7	2.5
พุธ	20	7.1
พฤหัสบดี	5	1.9
ศุกร์	58	20.7
เสาร์	46	16.4
อาทิตย์	37	13.2
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มบ่อยที่สุดใน วันจันทร์ ร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ วันศุกร์ ร้อยละ 20.7 วันเสาร์ ร้อยละ 16.4 วันอาทิตย์ ร้อยละ 13.2 วันพุธ ร้อยละ 7.1 วันอังคาร ร้อยละ 2.5 และวันพฤหัสบดี ร้อยละ 1.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

เวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
06.01 – 12.00	86	30.7
12.01 – 18.00	115	41.1
18.01 – 24.00	78	27.9
24.01 – 06.00	1	0.4
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มบ่อยที่สุดในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น. ร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 06.01 – 12.00 น. ร้อยละ 30.7 ช่วงเวลา 18.01 – 24.00 น. ร้อยละ 27.9 และช่วงเวลา 24.01 – 06.00 น. ร้อยละ 0.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ เอทีเอ็ม

สถานที่ที่ใช้บริการเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ภายในมหาวิทยาลัย	241	86.1
ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย	160	57.1
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า	128	54.3
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven)	108	38.6
ตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารกรุงเทพ ฯ	97	34.6
ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ ศูนย์การค้า	63	22.5
ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven)	42	15.0
ตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารอื่น ๆ	14	5.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 280 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม นิยมใช้บริการที่ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 86.1 รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 57.1 ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า ร้อยละ 54.3 ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven) ร้อยละ 38.6 ตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ร้อยละ 34.6 ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ ภายใน/หน้า ห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้า ร้อยละ 22.5 ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ๆ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7 Eleven) ร้อยละ 15.0 และตู้เอทีเอ็มหน้าธนาคารอื่น ๆ ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ทั่วไปที่ได้รับจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
สะดวก	238	85.0
ไม่จำกัดเวลา	197	70.4
ปลอดภัย	132	47.1
ถอนเงินได้ตามที่ต้องการ	98	35.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 280 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มมากที่สุด คือ ความสะดวก ร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ ไม่จำกัดเวลา ร้อยละ 70.4 ความปลอดภัย ร้อยละ 47.1 และ ถอนเงินได้ตามความต้องการ ร้อยละ 35.0



ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ ที่ใช้บริการ

บัตรเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	280	100.0
ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	175	62.5
ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	74	26.4
ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	21	7.5
ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	14	5.0
ธนาคารออมสิน	13	4.6
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	7	2.5
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	3	1.1
ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	1	0.4
ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	0.4
ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	1	0.4
ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	1	0.4
ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	0	0.0
ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	0	0.0
ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 280 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มธนาคารของธนาคารกรุงเทพ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 62.5 ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 26.4 ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 7.5 ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 5.0 ธนาคารออมสิน ร้อยละ 4.6 ธนาคารทหารไทย ร้อยละ 2.5 ธนาคารไทยธนาคาร ร้อยละ 2.5 ธนาคาร เกียรตินาคิน ร้อยละ 0.4 ธนาคาร ทิสโก้ ธนาคาร ยูโอบี ร้อยละ 0.4 เท่ากัน และธนาคารสินเอเซีย ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด ธนาคาร ธนชาติ ไม่มีผู้ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่มี

จำนวนบัตรที่มี	จำนวน	ร้อยละ
1 ใบ	28	10.0
2 ใบ	125	44.6
3 ใบ	100	35.7
4 ใบ	21	7.5
5 ใบ	5	1.8
6 ใบ	1	0.4
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีบัตรเอทีเอ็มรวมทุกธนาคาร 2 ใบ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ 3 ใบ ร้อยละ 35.7 มีบัตรเอทีเอ็ม 1 ใบ ร้อยละ 10.0 มีบัตรเอทีเอ็ม 4 ใบ ร้อยละ 7.5 มีบัตรเอทีเอ็ม 5 ใบ ร้อยละ 1.8 และมีบัตรเอทีเอ็ม 6 ใบ ร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รูปแบบและสีของบัตร	27 (9.6)	168 (60.0)	76 (27.1)	6 (2.1)	3 (1.1)	3.75 (มาก)	11
อายุของตัวบัตร	43 (15.1)	159 (56.8)	71 (25.4)	5 (1.8)	2 (0.7)	3.84 (มาก)	10
ความสวยงามของบัตร	29 (10.4)	127 (45.4)	108 (38.6)	13 (4.6)	3 (1.1)	3.59 (มาก)	14
ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร	32 (11.4)	161 (57.5)	75 (26.8)	8 (2.9)	4 (1.4)	3.75 (มาก)	11
การใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน	71 (25.4)	148 (52.9)	44 (15.7)	15 (5.4)	2 (0.7)	3.97 (มาก)	6
เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)	72 (25.7)	173 (61.8)	33 (11.8)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.12 (มาก)	2
บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ	109 (38.9)	123 (43.9)	44 (15.7)	4 (1.4)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	1
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อวันได้	41 (14.6)	163 (58.2)	62 (22.1)	14 (5.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	8
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ	82 (29.3)	135 (48.2)	53 (18.9)	10 (3.6)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	3
บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	47 (16.8)	126 (45.0)	79 (28.2)	25 (8.9)	3 (1.1)	3.68 (มาก)	13

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/ บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้	42 (15.0)	172 (61.4)	56 (20.0)	9 (3.2)	1 (0.4)	3.88 (มาก)	9
สามารถใช้บัตรโอนเงินระหว่าง บัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น ที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	58 (20.7)	160 (57.1)	59 (21.1)	3 (1.1)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	5
สามารถใช้บัตรโอนเงินผ่าน เครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มี บัญชีของธนาคารอื่นๆได้ตลอด 24 ชั่วโมง	62 (22.1)	166 (59.3)	46 (16.4)	6 (2.1)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	4
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง	63 (22.5)	150 (53.6)	60 (21.4)	7 (2.5)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.90 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เอกลักษณะเฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน) (ค่าเฉลี่ย 4.12) สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.03) สามารถใช้บัตรโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถใช้บัตรโอนเงิน

ระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.98) การใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.97) บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุของตัวบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.84) รูปแบบและสีสັນของบัตรและความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.75) บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความสวยงามของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.59)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang). The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการ สมัครทำบัตร 150 บาท	31 (11.1)	148 (52.9)	86 (30.7)	13 (4.6)	2 (0.7)	3.69 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท	15 (5.4)	99 (35.4)	128 (45.7)	28 (10.0)	10 (3.6)	3.29 (น้อย)	7
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตร ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำระ 100 บาท	31 (11.1)	132 (47.1)	99 (35.4)	13 (4.6)	5 (1.8)	3.61 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้ เอทีเอ็มธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	26 (9.3)	139 (49.6)	93 (33.2)	15 (5.4)	7 (2.5)	3.58 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ไปยังธนาคารกรุงเทพใน ต่างจังหวัด	22 (2.1)	148 (8.2)	81 (28.9)	23 (52.9)	6 (2.1)	3.56 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่ อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการโอน	66 (23.6)	140 (50.0)	61 (21.8)	8 (2.9)	5 (1.8)	3.91 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่า สินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม ทั่วไปในประเทศ	26 (9.3)	162 (57.9)	72 (25.7)	16 (5.7)	4 (1.4)	3.68 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.62 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อสาขา ธนาคาร	38 (13.6)	164 (58.6)	66 (23.6)	10 (3.6)	2 (0.7)	3.81 (มาก)	4
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	39 (13.9)	137 (48.9)	80 (28.6)	20 (7.1)	4 (1.4)	3.67 (มาก)	7
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	60 (21.4)	166 (59.3)	48 (17.1)	6 (2.1)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพมีมากเพียงพอในการ ให้บริการ	36 (12.9)	132 (47.1)	79 (28.2)	26 (9.3)	7 (2.5)	3.59 (มาก)	8
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพมีความสะดวกในการใช้ บริการ	42 (15.0)	147 (52.5)	77 (27.5)	8 (2.9)	6 (2.1)	3.75 (มาก)	6
เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ	28 (10.0)	173 (61.8)	64 (22.9)	13 (4.6)	2 (0.7)	3.76 (มาก)	5
ข้อมูลการใช้บริการบัตร สามารถโทรศัพท์สอบถาม พนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	32 (11.4)	180 (64.3)	62 (22.1)	6 (2.1)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	3
ข้อมูลการใช้บริการบัตร สามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	34 (12.1)	185 (66.1)	56 (20.0)	5 (1.8)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.79 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มี  
ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)



ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ผู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร	15 (5.4)	121 (43.2)	119 (42.5)	25 (8.9)	0 (0.0)	3.45 (น้อย)	4
การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์	17 (6.1)	118 (42.1)	122 (43.6)	23 (8.2)	0 (0.0)	3.46 (น้อย)	3
การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าใน การจัดทำบัตร	41 (14.6)	123 (43.9)	103 (36.8)	12 (4.3)	1 (0.4)	3.68 (มาก)	1
การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ	21 (7.5)	134 (47.9)	92 (32.9)	33 (11.8)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	2
การส่งเสริมการขาย โดยให้ แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของ รางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	18 (6.4)	129 (46.1)	96 (34.3)	34 (12.1)	3 (1.1)	3.45 (น้อย)	4
การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบ บันทึกรายการชิงโชค หรือการ เข้าร่วมรายการรับส่วนลดจาก ร้านค้าต่าง ๆ	32 (11.4)	104 (37.1)	92 (32.9)	45 (16.1)	7 (2.5)	3.39 (น้อย)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.49 (น้อย)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ  
พึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย  
(ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ การลด  
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.68) การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง

เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีประชาสัมพันธบริการบัตรและการส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.45) การส่งเสริมการขาย โดยส่งไปรษณีย์รายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้าน  
บุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำการทำ บัตรและการใช้บัตร	27 (9.6)	163 (58.2)	75 (26.8)	15 (5.4)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	7
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	43 (15.4)	125 (44.6)	102 (36.4)	9 (3.2)	1 (0.4)	3.71 (มาก)	8
พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง	58 (20.7)	157 (56.1)	59 (21.1)	5 (1.8)	1 (0.4)	3.95 (มาก)	2
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	58 (20.7)	177 (63.2)	39 (13.9)	6 (2.1)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	1
พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้ง แนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด	47 (16.8)	158 (56.4)	51 (18.2)	20 (7.1)	4 (1.4)	3.80 (มาก)	6
พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในกรณีที่ใช้บัตร มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	43 (15.4)	162 (57.9)	63 (22.5)	12 (4.3)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	5
พนักงานให้บริการอย่างเสมอ ภาค	56 (20.0)	156 (55.7)	54 (19.3)	13 (4.6)	1 (0.4)	3.90 (มาก)	4
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร	50 (17.9)	168 (60.0)	59 (21.1)	1 (0.4)	2 (0.7)	3.94 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.86 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีอิสระเป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตร มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงเทพ	73 (26.1)	178 (63.6)	27 (9.6)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	1
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำ มาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ	46 (16.4)	185 (66.1)	46 (16.4)	2 (0.7)	1 (0.4)	3.98 (มาก)	2
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร กรุงเทพ	56 (20.0)	167 (59.6)	52 (18.6)	4 (1.4)	1 (0.4)	3.98 (มาก)	2
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถ เพียงพอ	37 (13.2)	148 (52.9)	84 (30.0)	8 (2.9)	3 (1.1)	3.74 (มาก)	12
ความสะอาด/ความเพียงพอของ ห้องน้ำ	37 (13.2)	152 (54.3)	88 (31.4)	3 (1.1)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	7
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับ บริการเพียงพอ	38 (13.6)	162 (57.9)	71 (25.4)	8 (2.9)	1 (0.4)	3.81 (มาก)	6
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	41 (14.6)	175 (62.5)	59 (21.1)	4 (1.4)	1 (0.4)	3.90 (มาก)	4
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	38 (13.6)	185 (66.1)	50 (17.9)	6 (2.1)	1 (0.4)	3.90 (มาก)	4
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	37 (13.2)	161 (57.5)	68 (24.3)	13 (4.6)	1 (0.4)	3.79 (มาก)	10
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณ ที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	41 (14.6)	161 (57.5)	61 (21.8)	14 (5.0)	3 (1.1)	3.80 (มาก)	7
ความชัดเจน/ความสะอาดของ เป็นตัวเลขและข้อความบน เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	43 (15.4)	155 (55.4)	62 (22.1)	16 (5.7)	4 (1.4)	3.78 (มาก)	11
ระดับบรรทัดข้อความของเมนู ในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำ รายการจะไม่สับสน	48 (17.1)	155 (55.4)	57 (20.4)	14 (5.0)	6 (2.1)	3.80 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.87 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัณฑิตเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการ และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำการจะไม่มีสับสน แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ และความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการ  
ใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้าน  
กระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัคร ทำบัตร	37 (13.2)	175 (62.5)	66 (23.6)	2 (0.7)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	1
ระยะเวลาในการรอคอยบัตร	27 (9.6)	143 (51.1)	77 (27.5)	27 (9.6)	6 (2.1)	3.56 (มาก)	5
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่ แจ้งไว้กับธนาคาร	29 (10.4)	173 (61.8)	63 (22.5)	10 (3.6)	5 (1.8)	3.75 (มาก)	2
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทน บัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืม รหัส	24 (8.6)	147 (52.5)	75 (26.8)	29 (10.4)	5 (1.8)	3.56 (มาก)	5
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตร สูญหาย	20 (7.1)	145 (51.8)	95 (33.9)	16 (5.7)	4 (1.4)	3.58 (มาก)	4
ขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อ สินค้าและบริการ	29 (10.4)	156 (55.7)	76 (27.1)	15 (5.4)	4 (1.4)	3.68 (มาก)	3
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณี ที่มีปัญหาในการใช้บริการ	21 (7.5)	132 (47.1)	108 (38.6)	18 (6.4)	1 (0.4)	3.55 (มาก)	7
ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจาก การถูกยึดบัตร	18 (6.4)	128 (45.7)	85 (30.4)	37 (13.2)	12 (4.3)	3.37 (น้อย)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อ  
บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)  
ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัคร  
ทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.88) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) ขั้นตอน



ในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ขั้นตอนในการแจ้งอาัยบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ระยะเวลาในการรอคอยบัตร และขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหาส (ค่าเฉลี่ย 3.56) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (3.55) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 22 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.90	มาก	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.87	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.86	มาก	3
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.62	มาก	5
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.62	มาก	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49	น้อย	7

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บัตรมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บัตรมีค่าเฉลี่ยในระดับ น้อย

ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม  
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัว  
นักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/  
บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย	110 (39.3)	170 (60.7)
สิทธิประโยชน์มีน้อย	81 (28.9)	199 (71.1)
ไม่สามารถแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้	78 (27.9)	202 (72.1)
ถอนเงินได้จำนวนจำกัด	70 (25.0)	210 (75.0)
บัตรมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด	60 (21.4)	220 (78.6)
ข้อมูลบนบัตร ไม่ชัดเจน	59 (21.1)	221 (78.9)
การโอนเงินมีความยุ่งยาก	51 (18.2)	229 (81.8)
ใช้งานยุ่งยาก	26 (9.3)	254 (90.7)
รวม(ร้อยละ)	(23.88)	(76.12)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา  
โดยรวมร้อยละ 23.88 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรก คือ บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย ร้อยละ 39.3

รองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์มีน้อย ร้อยละ 28.9 ไม่สามารถแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้ ร้อยละ 27.9 ถอนเงินได้จำนวนจำกัด ร้อยละ 25.0 บัตรมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด ร้อยละ 21.4 ข้อมูลบนบัตรไม่ชัดเจน ร้อยละ 21.1 การโอนเงินมีความยุ่งยาก ร้อยละ 18.2 และการใช้งานยุ่งยาก ร้อยละ 9.3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง	135 (48.2)	145 (51.8)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไม่เท่ากัน	88 (31.4)	192 (68.6)
รวม(ร้อยละ)	(39.82)	(60.17)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 39.82 ปัจจัยย่อยพบปัญหามากที่สุดคือ ธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง ร้อยละ 48.2 และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไม่เท่ากัน ร้อยละ 31.4

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
คู่มือที่เอเอ็มเสียบ่อย	130 (46.4)	150 (53.6)
ใบเสร็จหมดบ่อย	107 (38.2)	173 (61.8)
หมึกพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน	79 (28.2)	201 (71.8)
การให้ข้อมูลผ่านพนักงานไม่เพียงพอ	78 (27.9)	202 (72.1)
คู่มือที่เอเอ็มตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกต่อการใช้	73 (26.1)	207 (73.9)
ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อพนักงานเพื่อทำบัตร	66 (23.6)	214 (76.4)
การแจ้งอัปเดตบัตรสูญหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	61 (21.8)	219 (78.2)
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่สาขาธนาคาร ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	54 (19.3)	227 (80.7)
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	53 (19.3)	226 (80.7)
รวม(ร้อยละ)	(27.82)	(72.18)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 27.82 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรกคือ คู่มือที่เอเอ็มเสียบ่อยร้อยละ 46.4 รองลงมาคือใบเสร็จหมดบ่อย ร้อยละ 38.2 หมึกพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจนร้อยละ 28.2 การให้ข้อมูลผ่าน

พนักงานไม่เพียงพอร้อยละ 27.9 ผู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกต่อการใช้ ร้อยละ 26.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อพนักงานเพื่อทำบัตรร้อยละ 23.6 การแจ้งอาชั้บัตรสูญหายที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่างร้อยละ 21.8 การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่สาขานาคาร ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง ร้อยละ 19.3 และการติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง ร้อยละ 19.3

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี	90 (32.1)	190 (67.9)
การประชาสัมพันธ์ มีน้อย/ไม่มี	82 (29.3)	198 (70.7)
รายการส่งเสริมการขาย มีน้อย/ไม่มี	72 (25.7)	208 (74.3)
รายการส่งเสริมการขาย ไม่น่าสนใจ/ไม่มี	67 (23.9)	213 (76.1)
รวม(ร้อยละ)	(27.77)	(72.23)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 27.77 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรกคือ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี ร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ มีน้อย/ไม่มี ร้อยละ 29.3 รายการส่งเสริมการขาย มีน้อย/ไม่มี ร้อยละ 25.7 และรายการส่งเสริมการขาย ไม่น่าสนใจ/ไม่มี ร้อยละ 23.9

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พนักงานทำงานช้า	104 (37.1)	176 (62.9)
พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นนักศึกษา	97 (34.6)	183 (65.4)
พนักงานไม่อยู่	83 (29.6)	197 (70.4)
พนักงานที่รับผิดชอบในเรื่องบัตรมีน้อย	69 (24.6)	211 (75.4)
พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	65 (23.2)	215 (76.8)
รวม(ร้อยละ)	(29.86)	(70.14)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 29.86 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรกคือ พนักงานทำงานช้า ร้อยละ 37.1 รองลงมาคือพนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นนักศึกษา ร้อยละ 34.6 พนักงานไม่อยู่ ร้อยละ 29.6 พนักงานที่รับผิดชอบในเรื่องบัตรมีน้อยร้อยละ 24.6 และพนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย ร้อยละ 23.2

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
บริเวณติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงไม่เพียงพอ	82 (29.3)	198 (70.7)
ตู้เอทีเอ็มทำรายการค่อนข้างยาก	77 (27.5)	203 (72.5)
ตู้เอทีเอ็มที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า	69 (24.6)	211 (75.4)
รวม(ร้อยละ)	(27.14)	(72.86)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 27.14 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรกคือ บริเวณติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงไม่เพียงพอ ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มทำรายการค่อนข้างยาก ร้อยละ 27.5 และตู้เอทีเอ็มที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่าร้อยละ 24.6

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ระยะเวลาในการขอออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หาย ใช้เวลานาน	111 (39.6)	169 (60.4)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหายยุ่งยาก	86 (30.7)	194 (69.3)
ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	64 (22.9)	216 (77.1)
รวม(ร้อยละ)	(31.07)	(68.93)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมร้อยละ 31.07 ปัจจัยย่อยพบปัญหาลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการขอออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน ร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหายยุ่งยาก ร้อยละ 30.7 และขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก ร้อยละ 22.9



ตารางที่ 30 สรุป ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ร้อยละ	ลำดับที่
ปัญหาด้านราคา	39.82	1
ปัญหาด้านกระบวนการ	31.07	2
ปัญหาด้านบุคลากร	29.86	3
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27.82	4
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	27.77	5
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	27.14	6
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	23.88	7

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตร เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านกระบวนการ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัดตามเพศ และค่าใช้จ่ายส่วนตัว

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัดตามเพศ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำกัดตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปแบบและสีของบัตร	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
อายุของตัวบัตร	3.72 (มาก)	3.99 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสวยงามของบัตร	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)
ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)
การใช้แสดงคนแทนบัตรประชาชน	3.77 (มาก)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)	3.94 (มาก)	4.34 (มาก)	4.12 (มาก)
บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ	4.01 (มาก)	4.44 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อวันได้	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)
บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)
บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถใช้บัตร โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)
สามารถใช้บัตร โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.86 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร (มีชื่อสถาบัน) (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร (มีชื่อสถาบัน) (ค่าเฉลี่ย 4.34) การใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท	3.43 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำระ 100 บาท	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.60 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ใน จังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม ทั่วไปในประเทศ	3.57 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร	3.50 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.45 (น้อย)
การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์	3.48 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.46 (น้อย)
การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.54 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.51 (มาก)
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	3.50 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.45 (น้อย)
การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ	3.25 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.39 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.49 (น้อย)</b>	<b>3.47 (น้อย)</b>	<b>3.49 (น้อย)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีประชาสัมพันธ์บริการบัตร การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และการส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการ ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44)



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตร	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานมีธรรมาสัยเป็นกันเอง	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรมีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.94) และพนักงานมีธรรมาภิบาลเป็นกันเอง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ พนักงานมีธรรมาภิบาลเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.01)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ	4.06 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพที่มีที่จอดรถเพียงพอ	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)
ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพที่มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
ความชัดเจน/ความสะอาดของเป็นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
ระยะเวลาในการรอคอยบัตร	3.69 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.56 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.70 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.56 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร	3.41 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.37 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเท่ากัน คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.91) รองลงมาคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.74) และขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.64)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปแบบและสีสันของบัตร	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)
อายุของตัวบัตร	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	4.35 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสวยงามของบัตร	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)
ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)
การใช้แสดงคนแทนบัตรประชาชน	3.40 (น้อย)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)
เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อ สถาบัน)	3.80 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตาม ต้องการ	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อ วันได้	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	4.30 (มาก)	3.89 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคารในประเทศไทย	4.44 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)
บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินใน ต่างประเทศได้ทั่วโลก	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	4.35 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถใช้บัตร โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
สามารถใช้บัตร โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.01 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอาชัคดี ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และสามารถใช้บริการ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน) (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน) สามารถใช้บัตร โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก อายุของตัวบัตรเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อวันได้ สามารถใช้บัตร โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆได้ตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.30)



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท	3.24 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.29 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท	3.36 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	4.15 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.44 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด	3.32 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรบีเฟสค์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.24 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีมากเพียงพอในการให้บริการ	4.00 (มาก)	3.42 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	4.20 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.745 (มาก)
เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.76 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	4.16 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	4.12 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ ข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพมีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ ความสะดวกในการติดต่อสาขานานการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ธนาคาร มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร	3.56 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.45 (มาก)	3.70 (มาก)	3.45 (น้อย)
การให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.64 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.46 (น้อย)
การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	4.05 (มาก)	3.68 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.92 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.35 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	3.64 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.45 (น้อย)
การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ	3.96 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.39 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.44 (น้อย)</b>	<b>3.40 (น้อย)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.49 (น้อย)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 7,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การโฆษณา

บริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีประชาสัมพันธ์บริการบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาการให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85)



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรและ การใช้บัตร	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	4.20 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานมีธรรมาภิบาลเป็นกันเอง	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำ วิธีการใช้อย่างละเอียด	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาในกรณีบัตร มีปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.85 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>4.09 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมี  
พึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ พนักงานมีธรรมาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีบัตร มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ พนักงานมีธรรมาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีธรรมาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงเทพ	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร กรุงเทพ	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.45 (มาก)	3.98 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)
ความสะอาด/ความเพียงพอของ ห้องน้ำ	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพ	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณ ที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้น ตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	4.05 (มาก)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูใน หน้า จอตตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการ จะไม่สับสน	4.12 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>4.0 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และธนาคารกรุงเทพที่มีจอครบเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท และ 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14) รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.94) และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.96, 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	4.08 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
ระยะเวลาในการรอคอยบัตร	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.44 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลี้มรหัส	3.64 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.71 (มาก)	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.60 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)
ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร	3.64 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.37 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าใช้จ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ขั้นตอนในการทำ

บัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหุ้ส ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร  
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจ  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา  
คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) และขั้นตอนในการใช้บัตร  
ในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจ  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา  
คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) และขั้นตอนในการทำบัตร  
ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหุ้ส (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความ  
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด  
หรือลืมหุ้ส (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอคอยบัตร ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรง  
ตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ ขั้นตอนการแก้ไข  
ปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และขั้นตอนการเปิดบัญชี  
และสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.95)