

บทที่ 5 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าจำนวน 400 ราย (จาก 10 สาขาๆ ละ 40 ราย) ได้นำเสนอแยกเป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
- 5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า
- 5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
- 5.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

5.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มตามที่เสนอในตาราง 5.1 พบว่า

5.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.5 และเพศชายร้อยละ 48.5 แสดงว่าลูกค้าของธนาคารกรุงเทพฯ ประกอบด้วยกลุ่มเพศหญิงและชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ธนาคารไม่มีข้อจำกัดใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นเพศหญิงหรือชาย

5.1.2 อายุ

เมื่อพิจารณาอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปีร้อยละ 72.0 รองลงมาอายุระหว่าง 31-45 ปีร้อยละ 23.2 และสุดท้ายอายุระหว่าง 46-60 ปีร้อยละ 4.8 ในขณะที่อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 28 ปี ทั้งนี้เพราะจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางด้านการลงทุน ธุรกิจ และเป็นศูนย์กลางสถานศึกษา ดังนั้นจึงสอดคล้องกับอาชีพนักศึกษาและอาชีพรับจ้างในข้อที่ 5.1.4 ซึ่งอาชีพนักศึกษาและอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 16-30 ปีที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพฯ

5.1.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 39.2 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ

6.3 เท่านั้น แสดงว่าประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบันส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงคือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นย่อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความสะดวกสบายในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพได้เป็นอย่างดี

5.1.4 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาอยู่ร้อยละ 30.8 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 30.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 23.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.0 และอาชีพอื่น อาทิเช่น แม่บ้าน กำล้างงานทำ มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 7.0

5.1.5 รายได้ต่อเดือน

สำหรับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.0 ถัดลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5 และร้อยละ 8.5 ตามลำดับ เมื่อคิดโดยเฉลี่ยแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้โดยเฉลี่ยเดือนละ 9,125 บาท แสดงว่าส่วนมากมีรายได้ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ และกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 10.2 มีรายได้สูงกว่า 20,001 บาทต่อเดือนหรือมีรายได้ค่อนข้างสูง

5.1.6 ประเภทบัตรเอทีเอ็ม

ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบัตรบัตรเอทีเอ็ม จำนวน 392 บัตร คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมาเลือกใช้บริการบัตรบัตรพรีเมียร์ จำนวน 5 บัตร คิดเป็นร้อยละ 1.25 และสุดท้ายลูกค้าเลือกใช้บริการบีเฟิสต์ จำนวน 3 บัตร คิดเป็นร้อยละ 0.75 ลูกค้าเลือกใช้บริการบัตรบัตรเอทีเอ็มมากกว่าบัตรบัตรพรีเมียร์ และบัตรบีเฟิสต์อยู่ร้อยละ 96.7 และ 97.2 ตามลำดับ

ตาราง 5.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	194	48.5
หญิง	206	51.5
รวม	400	100
อายุ		
16-30 ปี	288	72.0
31-45 ปี	93	23.2
46-60 ปี	19	4.8
(อายุเฉลี่ย 28 ปี)		
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	157	39.2
ปริญญาตรี	218	54.5
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.3
รวม	400	100
อาชีพ		
นักศึกษา	123	30.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	92	23.0
รับจ้าง	121	30.2
ธุรกิจส่วนตัว	36	9.0
อื่นๆ	28	7.0
รวม	400	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	123	30.8
5,001 – 10,000 บาท	140	35.0
10,001 – 15,000 บาท	62	15.5
15,001 – 20,000 บาท	34	8.5
20,001 บาทขึ้นไป	41	10.2
(รายได้เฉลี่ย 9,125 บาท)		
รวม	400	100

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.0)
ประเภทบัตรเอทีเอ็ม		
บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม	392	98.0
บัตรบัวหลวงพรีเมียร์	5	1.25
บัตรบีเฟิสต์	3	0.75
รวม	400	100

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้ประเภทบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้ประเภทบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามที่เสนอในตาราง 5.2 พบว่า

5.2.1 เพศของลูกค้า

ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มและบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ใกล้เคียงกัน เป็นที่น่าสังเกตว่าบัตรบีเฟิสต์มีแต่ลูกค้าเพศหญิงเท่านั้นที่เลือกใช้

5.2.2 อายุของลูกค้า

ลูกค้ามีอายุระหว่าง 16-30 ปี เลือกใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม มากกว่าอายุระหว่าง 31-45 ปี และอายุระหว่าง 46-60 ปี เป็นที่น่าสังเกตว่าบัตรบัวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์มีแต่ลูกค้าอายุระหว่าง 16-30 ปี เท่านั้นที่เลือกใช้

5.2.3 การศึกษาของลูกค้า

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มและบัตรบัวหลวงพรีเมียร์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่ได้เลือกใช้บัตรบีเฟิสต์

5.2.4 อาชีพของลูกค้า

ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างและนักศึกษาเลือกใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มในสัดส่วนใกล้เคียงกัน และมากกว่าลูกค้าที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว เป็นที่น่าสังเกตว่าบัตรบัวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์ มีแต่ลูกค้าที่เป็นนักศึกษาและแม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ เท่านั้นที่เลือกใช้

5.2.5 รายได้ต่อเดือน

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทและที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เลือกใช้บริการบัตรเครดิตบัวหลวงเอทีเอ็มมากกว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า 10,001 บาท ขึ้นไป เป็นที่น่าสังเกตว่าบัตรเครดิตบัวหลวงฟรีมีียร์มีแต่ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทเท่านั้นที่เลือกใช้ ส่วนบัตรเครดิตบีเฟิสต์มีเฉพาะลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทและ 5,001-10,000 บาทเท่านั้นที่เลือกใช้

ตาราง 5.2 การเลือกใช้ประเภทบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของลูกค้า

ประเภทบัตรเอทีเอ็ม	บัตรเครดิตบัวหลวงเอทีเอ็ม		บัตรเครดิตบัวหลวงฟรีมีียร์		บัตรเครดิตบีเฟิสต์		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	191	47.75	3	0.75	-	-	194	48.50
หญิง	201	50.25	2	0.50	3	0.75	206	51.50
รวม	392	98.00	5	1.25	3	0.75	400	100
อายุ								
16-30 ปี	280	70.00	5	1.25	3	0.75	288	72.00
31-45 ปี	93	23.25	-	-	-	-	93	23.25
46-60 ปี	19	4.75	-	-	-	-	19	4.75
รวม	392	98.00	5	1.25	3	0.75	400	100
การศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	155	38.75	1	0.25	1	0.25	157	39.25
ปริญญาตรี	213	53.25	3	0.75	2	0.50	218	54.50
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.00	1	0.25	-	-	25	6.25
รวม	392	98.	5	1.25	3	0.75	400	100
อาชีพ								
นักศึกษา	117	29.25	5	1.25	1	0.25	123	30.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	92	23.00	-	-	-	-	92	23.00
รับจ้าง	121	30.25	-	-	-	-	121	30.25
ธุรกิจส่วนตัว	36	9.00	-	-	-	-	36	9.00
อื่นๆ	26	6.59	-	-	2	0.50	28	7.00
รวม	392	98.00	5	1.25	3	0.75	400	100

ตาราง 5.2 (ต่อ)

ประเภทบัตรเอทีเอ็ม	บัตรบัวหลวง เอทีเอ็ม		บัตรบัวหลวง พรีเมียร์		บัตรบีเฟิสต์		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	118	29.50	3	0.75	2	0.50	123	30.75
5,001-10,000 บาท	138	34.50	1	0.25	1	0.25	140	35.00
10,001-15,000 บาท	61	15.25	1	0.25	-	-	62	15.50
15,001-20,000 บาท	34	8.50	-	-	-	-	34	8.50
20,001-25,000 บาท	25	6.25	-	-	-	-	25	6.25
25,001 บาทขึ้นไป	16	4.00	-	-	-	-	16	4.00
รวม	392	98.00	5	1.25	3	0.75	400	100

ที่มา : จากการสำรวจ

5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าจำแนกออกเป็น 4 ประเภทคือ

- 5.3.1 ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
- 5.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม
- 5.3.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์จูงใจลูกค้า
- 5.3.4 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม

5.3.1 ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

สำหรับปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มได้แยกออกเป็น 8 ปัจจัยย่อยดังนี้

- การมีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ
- สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ
- บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีที่จอดรถเพียงพอ
- บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- การทำงานของเครื่องเอทีเอ็มไม่เกิดความขัดข้องบ่อย
- บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความสะอาดเรียบร้อย

การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคารเป็นจำนวนมาก

ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน

เมื่อคำนวณหาระดับคะแนนการพอใจลูกค้าตามตาราง 5.3 พบว่า ปัจจัยที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดตามอันดับแรกก็คือ การมีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 และอันดับที่สามคือ การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคารเป็นจำนวนมาก ทำให้สะดวกในการใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.13 ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนสูงใจให้ลูกค้าใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) น้อยที่สุดคือ ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน กล่าวคือมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 2.51 เท่านั้น (โปรดดูตาราง 5.3 ประกอบ)

ตาราง 5.3 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็นในด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้า

ปัจจัยด้าน ความสะดวกปลอดภัยของลูกค้า	ระดับคะแนนความคิดเห็น ของลูกค้า	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับ ที่
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. การมีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมาก ติดตั้งกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ		880 (176x5)	644 (161x4)	135 (45x3)	30 (15x2)	3 (3x1)	1,692	4.23	1
2. สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่าง เพียงพอ		700 (140x5)	816 (204x4)	138 (46x3)	20 (10x2)	- (0x1)	1,674	4.18	2
3. การมีเครือข่ายร่วมกับต่างธนาคาร เป็นจำนวนมาก		625 (125x5)	896 (224x4)	102 (34x3)	26 (13x2)	4 (4x1)	1,653	4.13	3
4. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีที่จอดรถ เพียงพอ		475 (95x5)	612 (153x4)	351 (117x3)	62 (31x2)	4 (4x1)	1,504	3.76	4
5. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความสะอาด เรียบร้อย		245 (49x5)	844 (211x4)	273 (91x3)	78 (39x2)	10 (10x1)	1,450	3.62	5
6. การทำงานของเครื่องเอทีเอ็ม ไม่เกิดความขัดข้องบ่อย		130 (26x5)	464 (116x4)	393 (131x3)	186 (93x2)	34 (34x1)	1,207	3.01	6
7. บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความเสี่ยง ต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้า		95 (19x5)	312 (78x4)	414 (138x3)	214 (107x2)	58 (58x1)	1,093	2.73	7
8. ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลา คอยนาน		95 (19x5)	284 (71x4)	267 (89x3)	280 (140x2)	81 (81x1)	1,007	2.51	8

ที่มา : จากการสำรวจ

5.3.2. ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม

สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม ได้แยกออกเป็น 11 ปัจจัยย่อย ดังนี้

บัตรเอทีเอ็มมีความคงทน (ไม่ชำรุดง่าย) และมีสี สันสวยงาม

ใช้เวลาในการทำบัตรเอทีเอ็มรวดเร็วไม่นาน

บัตรเอทีเอ็มมีหลายประเภทให้เลือกได้ตามความต้องการ

การอ่านตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็มเข้าใจง่ายและชัดเจน

ขั้นตอนการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มไม่ยุ่งยาก

จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอ (ไม่หมดก่อนในขณะรอคิว)

เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อย (เครื่องขัดข้อง, เงินหมด)

กระดาษสลิปแจ้งยอดเงินมีเพียงพอตัดบัญชีได้ถูกต้อง

เทคโนโลยีของเครื่องเอทีเอ็มทันสมัย

เครื่องเอทีเอ็มตัดเงินในบัญชีแต่เงินไม่จ่ายออกมา

เครื่องเอทีเอ็มตัดบัญชีแต่เงินออกมาไม่ครบ

เมื่อคำนวณหาระดับคะแนนการพอใจลูกค้าตามตาราง 5.4 พบว่า ปัจจัยที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มไม่มีความยุ่งยาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือบัตรเอทีเอ็มมีหลายประเภทให้เลือกได้ตามต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 และอันดับที่สามคือใช้เวลาในการทำบัตรเอทีเอ็มรวดเร็วไม่นาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนสูงใจให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุด เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อย (เช่น เครื่องขัดข้อง เงินหมด) กล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 2.75 เท่านั้น (โปรดดูตารางที่ 5.4 ประกอบ)

ตาราง 5.4 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า

ปัจจัยด้าน คุณภาพของบัตรเอทีเอ็ม	ระดับคะแนนความคิดเห็น ของลูกค้า	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับ ที่
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. ขั้นตอนการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ไม่ยุ่งยาก		635 (127x5)	1,004 (251x4)	45 (15x3)	10 (52)	2 (2x1)	1,696	4.24	1
2. บัตรเอทีเอ็มมีหลายประเภท ให้เลือกได้ตามความต้องการ		665 (133x5)	816 (204x4)	159 (53x3)	20 (102)	- (0x1)	1,660	4.15	2
3. ใช้เวลาในการทำบัตรเอทีเอ็ม รวดเร็วไม่นาน		660 (132x5)	812 (203x4)	165 (55x3)	18 (92)	1 (1x1)	1,656	4.14	3
4. การอ่านตัวเลขและข้อความบนจอ เครื่องเอทีเอ็มได้เข้าใจง่ายและ ชัดเจน		545 (109x5)	996 (249x4)	78 (26x3)	32 (16x2)	- (x1)	1,651	4.12	4
5. เทคโนโลยีของเครื่องเอทีเอ็ม ทันสมัย		505 (101x5)	868 (217x4)	201 (67x3)	30 (15x2)	- (0x1)	1,604	4.01	5
6. บัตรเอทีเอ็มมีความคงทน (ไม่ชำรุดง่าย) และมีสีสันงดงาม		595 (119x5)	760 (190x4)	180 (60x3)	58 (29x2)	2 (2x1)	1,595	3.98	6
7. จำนวนเงินในเครื่องมีเพียงพอ (ไม่หมดก่อนในขณะรอคิว)		555 (111x5)	768 (192x4)	237 (79x3)	28 (14x2)	4 (4x1)	1,592	3.98	7
8. กระดาษสลิปแจ้งยอดเงินมี เพียงพอฉบับบัญชีได้ถูกต้อง		375 (75x5)	768 (192x4)	198 (66x3)	100 (50x2)	17 (17x1)	1,458	3.64	8
9. เครื่องเอทีเอ็มตัดบัญชีแต่เงิน ออกมาไม่ครบ		225 (45x5)	440 (110x4)	495 (165x3)	116 (58x2)	22 (22x1)	1,298	3.24	9
10. เครื่องเอทีเอ็มตัดเงินในบัญชี แต่เงินไม่จ่ายออกมา		170 (35x5)	396 (99x4)	489 (163x3)	132 (662)	38 (38x1)	1,225	3.06	10
11. เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อย (เช่น เครื่องขัดข้อง เงินหมด)		90 (18x5)	240 (60x4)	516 (172x3)	208 (104x2)	46 (46x1)	1,100	2.75	11

ที่มา: จากการสำรวจ

5.3.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์จูงใจลูกค้า

สำหรับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์จูงใจลูกค้าได้แยกออกเป็น 7 ปัจจัยย่อยดังนี้ การมีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้บริการ การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุหรือสิ่งพิมพ์ทำให้ตัดสินใจทำบัตรเครดิตเอทีเอ็ม เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำในการทำบัตรเครดิตเอทีเอ็ม ความประทับใจในโฆษณาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คำขวัญ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือไว้ใจได้ในด้านความมั่นคงและบริการ การมีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้บริการ ง่ายและสะดวกในการใช้บริการบิวหลวง โฟนเพื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ขอสำเนา (Statement)

เมื่อคำนวณทางระดับคะแนนการจูงใจลูกค้าตามตาราง 5.5 พบว่าปัจจัยที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรกคือ การมีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้ได้หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือไว้ใจได้ในด้านความมั่นคงและบริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.02 และอันดับที่สามคือ ง่ายและสะดวกในการใช้บริการบิวหลวง โฟนเพื่อสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี ขอสำเนา (Statement) มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุดคือ ความประทับใจในโฆษณาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กล่าวคือมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 3.56 เท่านั้น (โปรดดูตาราง 5.5 ประกอบ)

ตาราง 5.5 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์
ให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ระดับคะแนนความคิดเห็น ของลูกค้า การประชาสัมพันธ์ใจลูกค้า	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	ลำดับ ที่
1. การมีหมวดภาษาให้เลือกใช้ได้ หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวก แก่การเลือกใช้บริการ	525 (105x5)	1,024 (256x4)	93 (31x3)	12 (6x2)	2 (1x1)	1,656	4.14	1
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ในด้านความมั่นคงและบริการ	490 (98x5)	936 (234x4)	159 (53x3)	20 (10x2)	5 (5x1)	1,610	4.02	2
3. ง่ายและสะดวกในการใช้บริการ บิวหลวงโฟนเพื่อสอบถาม ยอดคงเหลือในบัญชี ขอสำเนา (Statement)	435 (87x5)	904 (226x4)	213 (71x3)	24 (12x2)	4 (4x1)	1,580	3.95	3
4. เจ้าหน้าที่ของธนาคารให้คำแนะนำ ในการ ทำบัตรเอทีเอ็ม	225 (45x5)	940 (235x4)	243 (81x3)	64 (32x2)	7 (7x1)	1,479	3.69	4
5. คำขวัญ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่น	325 (65x5)	676 (169x4)	363 (121x3)	86 (43x2)	2 (2x1)	1,452	3.63	5
6. การโฆษณาทางโทรทัศน์วิทยุ หรือ สิ่งพิมพ์ทำให้ตัดสินใจทำบัตร เอทีเอ็ม	410 (82x5)	668 (167x4)	249 (83x3)	102 (51x2)	17 (17x1)	1,446	3.61	6
7. ความประทับใจในโฆษณาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	265 (53x5)	688 (172x4)	390 (130x3)	76 (38x2)	7 (7x1)	1,426	3.56	7

ที่มา : จากการสำรวจ

5.3.3. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม

สำหรับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มได้แยกออกเป็น 6 ปัจจัยย่อย

คือ

สะดวกสบายในการใช้แทนเงินสด จับจ่ายซื้อสินค้าและบริการภายใต้ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย
บิวหลวงเดบิต

ง่ายและสะดวกในการ โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ง่ายและสะดวกในการฝากเงินเข้าบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ง่ายและสะดวกในการชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรไม่แพง

เมื่อคำนวณหาระดับคะแนนการพอใจลูกค้า ตามตาราง 5.6 พบว่า ปัจจัยที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสามระดับแรกคือ สะดวกสบายในการใช้แทนเงินสดชำระค่าสินค้าและบริการ ภายใต้อาคารที่มีเครื่องหมายบัวหลวงเคบีทีมีคะแนนเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีคะแนนเฉลี่ย 4.04 และอันดับที่สามคือ ง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีคะแนนเฉลี่ย 3.97 ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนสูงใจให้ลูกค้าใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปีของบัตรทุกประเภทไม่แพงกล่าวคือ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 3.53 (โปรดดูตาราง 5.6 ประกอบ)

ตารางที่ 5.6 แสดงระดับคะแนน ความคิดเห็นด้านคุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยด้าน คุณสมบัติของบัตรเอทีเอ็ม	ระดับคะแนนความคิดเห็น ของลูกค้า		ไม่เห็นด้วย			คะแนน รวม		คะแนน เฉลี่ย	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. สะดวกในการใช้แทนเงินสดจับจ่าย ซื้อสินค้าและบริการภายใต้ร้านค้า ที่มีเครื่องหมายบัวหลวงเคบีที	705 (141x5)	748 (187x4)	153 (51x3)	34 (17x2)	4 (4x1)	1,644	4.11	1	
2. ง่ายและสะดวกในการโอนเงิน ระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	595 (119x5)	788 (197x4)	210 (70x3)	20 (10x2)	4 (4x1)	1,617	4.04	2	
3. ง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้ บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	550 (110x5)	776 (194x4)	222 (74x3)	36 (18x2)	4 (4x1)	1,588	3.97	3	
4. ง่ายและสะดวกในการฝากเงินเข้าบัญชี ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	585 (117x5)	712 (178x4)	255 (85x3)	28 (14x2)	6 (6x1)	1,586	3.96	4	
5. ง่ายและสะดวกในการชำระค่าบริการ ต่างๆผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	490 (98x5)	640 (160x4)	369 (123x3)	28 (14x2)	5 (5x1)	1,532	3.83	5	
6. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ของบัตรเอทีเอ็มไม่แพง	290 (58x5)	668 (167x4)	363 (121x3)	80 (40x2)	14 (14x1)	1,415	3.53	6	

ที่มา : จากการสำรวจ

5.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามถึงความคิดเห็นอื่นๆ ต่อการเลือกใช้บริการเอทีเอ็มจำนวน 60 ชุดคิดเป็นร้อยละ 15.0 ผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นจากจำนวนทั้งหมด 400 ชุดมากถึง 340 คิดเป็นร้อยละ 85.0

5.4.1 ข้อเสนอของลูกค้ำผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า พบว่า ปัจจัยที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะสูงสุด 3 ลำดับคือ อันดับแรกมีลูกค้าจำนวนมากในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มในเวลาเร่งด่วนทำให้เวลาในการรอนาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาควรมีการติดตั้งตู้เอทีเอ็มตามห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน บริเวณภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานศึกษาต่างๆ เพิ่มกระจายให้ทั่วถึง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 อันดับที่สามคือ สลิปใบบันทึกรายการหมด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และสำหรับความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะต่ำสุด 3 อันดับคือ ควรมีไฟสำรองเพื่อใช้เวลาไฟฟ้ดับ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณตู้เอทีเอ็มและมีบริการพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ลูกค้าเวลามาใช้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34

ตาราง 5.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
1. มีลูกค้าจำนวนมากในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มในเวลาเร่งด่วนทำให้เสียเวลาในการรอนาน	39	65.00
2. ควรมีการติดตั้งตู้เอทีเอ็มตามห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน บริเวณภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานศึกษาต่างๆ เพิ่มกระจายให้ทั่วถึง	35	58.33
3. สลิปใบบันทึกรายการหมด	28	46.67
4. มีร้านค้าที่ให้บริการน้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์และประสานงานกับร้านค้าให้มากขึ้น	24	40.00
5. ตัวอักษรไม่ชัดเจนยากต่อการอ่าน	23	38.33
6. มีเงินบริการไม่เพียงพอกับความต้องการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ติดต่อกันหลายวัน	18	30.00

ตาราง 5.7 (ต่อ)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
7. ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเอทีเอ็มแพงเกินไปและควรจะมีโปรโมชันชกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี หรือลดค่าธรรมเนียมรายปีลงครึ่งหนึ่งของแต่ละประเภท	16	26.67
8. ควรมีการสำรวจหรือออกแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า	9	15.00
9. ควรขยายเวลาในการให้บริการของตู้เอทีเอ็มเป็น 24 ชั่วโมง	5	8.33
10. ตู้เอทีเอ็มควรมีประตูเปิดปิด	5	8.33
11. การนำบัตรบัตรหลวงพระเม็ชร์ไปถอนเงินยังต่างประเทศมักจะมีปัญหา	5	8.33
12. รูปแบบของบัตรควรเป็นภาพธรรมชาติ, สถานที่ท่องเที่ยว, คาราที อยู่ในความนิยม ฯลฯ เป็นต้น	4	6.67
13. ควรมีไฟสำรองเพื่อใช้เวลาไฟฟ้าดับ	3	5.00
14. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณตู้เอทีเอ็ม	2	3.34
15. มีบริการพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ลูกค้ามาใช้บริการ	2	3.34
จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	60	

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ การคิดร้อยละเทียบกับจำนวน 60 ราย จากผู้ที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แสดงความคิดเห็น