

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 15 สาขาวิชา จำนวน 280 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 55.4 เป็นเพศชาย และร้อยละ 44.6 เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-20 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในหลักสูตร 4 ปี มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีการใช้บริการเอทีเอ็ม 2-3 วันต่อครั้ง สิทธิประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าด้านอื่น คือ ใช้เพื่อการถอนเงิน และช่วงเวลาที่ใช้บริการเอทีเอ็มคือ ช่วงเปิดภาคเรียน โดยส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์ เวลาที่ใช้บ่อยที่สุดคือ เวลา 12.01-18.00 น. โดยใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ภายในมหาวิทยาลัย ประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดคือ ความสะดวก บัตรเอทีเอ็มที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้เป็นของธนาคารกรุงเทพ และมีบัตรเอทีเอ็มรวมทุกธนาคาร จำนวน 2 ใบ

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ รองลงมาเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน) และสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการและบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ ลำดับที่ 3 ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ และข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร รองลงมาคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย การให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

**ส่วนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำกัด(มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านกระบวนการ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการตามลำดับ ดังนี้

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 2 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไม่เท่ากัน เป็นลำดับรองลงมา

**ปัญหาด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการขอออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน รองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตร สูญหายยุ่งยาก และขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ พนักงานทำงานช้า รองลงมา พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นนักศึกษา และพนักงานไม่อยู่

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย รองลงมาคือใบเสร็จหมดบ่อย และหมึกพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาน้อย/ไม่มี รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์มีน้อย/ไม่มี รายการการส่งเสริมการขายมีน้อย/ไม่มี และรายการการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ/ไม่มี

**ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ บริเวณติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มทำรายการค่อนข้างยาก และตู้เอทีเอ็มที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย รองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์มีน้อย ไม่สามารถแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้ ถอนเงิน ได้จำนวนจำกัด บัตรมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด ข้อมูลบนบัตรไม่ชัดเจน การโอนเงินมีความยุ่งยาก และการใช้งานยุ่งยาก

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัดตามเพศ และค่าใช้จ่ายส่วนตัว**

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัดตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ รองลงมาคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ และเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร (มีชื่อสถาบัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ รองลงมาเอกลักษณ์เฉพาะของบัตร (มีชื่อสถาบัน) การใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ และข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร และข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้

**ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และมีประชาสัมพันธ์บริการบัตร การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และการส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร เท่ากัน

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเท่ากัน คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร รองลงมาคือ ข้อมูลบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ

**4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท มีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมาคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ และสามารถใช้จ่ายเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ รองลงมาคือ เอกลักษ์ณ์เฉพาะของบัตร (มีชื่อสถาบัน) และการใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตาม รองลงมาคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ และเอกลักษ์ณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน) สามารถใช้จ่ายเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก อายุของตัวบัตรเท่ากัน และสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดต่อวันได้ สามารถใช้จ่ายเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม

ทั่วไปในประเทศเท่ากัน และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรบีเฟสดีใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน และค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศเท่ากัน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ ข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่

Call Center ธนาคารกรุงเทพมีค่าเท่ากัน และจำนวนผู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคารเท่ากัน และข้อมูลการให้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ธนาคาร มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และการลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และมีประชาสัมพันธ์บริการบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ และ มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร รองลงมาคือ การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และมีการส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากัน และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตร มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง และ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงเทพที่มีจอครบเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท และ 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรรองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งอาชั้บัตรสูญหาย และ ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหุ้ส ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตรเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร รองลงมาคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร รองลงมาคือ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหำส

ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหำส รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอคอยบัตร ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการใช้บัตรในการซื้อสินค้าและบริการ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการเท่ากัน และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร

### อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือน 3,001-5,000 บาท ใช้เพื่อการถอนเงิน และ ช่วงเวลาที่ใช้บริการเอทีเอ็มมากที่สุด คือ ช่วงเปิดภาคเรียน สอดคล้องกับการศึกษาของ พิพัฒน์ โสมนัส (2547) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีรายจ่ายต่อเดือน 3,000-4,999 บาท และช่วงเวลาที่ใช้บริการเอทีเอ็มมากที่สุด คือ ช่วงเปิดภาคเรียน และใช้เพื่อการถอนเงิน ในขณะที่การศึกษาในครั้งนี้ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเอทีเอ็ม 2-3 วันต่อครั้ง มากที่สุด แต่การศึกษาของพิพัฒน์ โสมนัส (2547) กลับพบว่านักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม 5-7 วันต่อครั้ง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) ของ Philip Kotler (อคุลย์ จาตุรงค์กุล ,2546) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร/พนักงาน (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process) สามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ฯ ค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสท์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ แต่ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของธนาคารนั้นต่างก็อยู่ในลำดับสองซึ่งสอดคล้องกัน

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และพึงพอใจในเรื่อง บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ มาเป็นลำดับแรก แต่การศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ได้ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการเปลี่ยนรหัสประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มาเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสท์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องที่บัตรสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ สามารถกำหนดรหัส ได้ด้วยตนเองมาเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ได้ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ซึ่งพบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร และสอดคล้องการศึกษาของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบิฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบิฟิสต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ได้ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ซึ่งพบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบิฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบิฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบิฟิสต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ได้ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน พบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำ บัตรและใช้ บริการได้ทั่วประเทศ และยังขัดแย้งกับการศึกษาของ นางลักษณ สุขอภิญา (2549) ได้ ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของนักศึกษาใน กรุงเทพมหานคร ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัตรด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัตรย่อยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อสาขาของธนาคาร รองลงมา การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านที่ ผู้เอทีเอ็ม และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่มีให้บริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัตรด้านราคาบัตรประจำตัว นักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ฯ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัด เดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ ได้ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน พบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน และขัดแย้งกับการศึกษา ของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าใน การเลือกใช้บริการบีเฟสท์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบีเฟสท์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการให้บริการบีเฟสท์ 200 บาท

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร รองลงมา คือ ขั้นตอนในการใช้บริการในการซื้อสินค้าและบริการ และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย ไม่ สอดคล้องกับการศึกษาของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสม การตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสท์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัตรย่อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลา ในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีเฟสท์ ข้อมูลบนบัตรบีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรบีเฟสท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร ซึ่งขัดแย้งกับกับการศึกษาของปริญญา ศิริบรรจงกราน (2551) เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบีเฟิสต์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรบีเฟิสต์ใหม่ และขัดแย้งกับการศึกษาของ ไพสิฐรอดแสวง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขอภิญา (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของนักศึกษาในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครบัตรเอทีเอ็ม

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม มีข้อค้นพบที่น่าสนใจหลายประการดังนี้

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-24 ปี จำนวนใกล้เคียงช่วงอายุ 18-20 ปี จากผลการศึกษาค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือนของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีนักศึกษากว่าร้อยละ 6.4 ที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวสูงถึง 7,001 บาทขึ้นไป พบนักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม ทุกวัน ร้อยละ 2.5 เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 10.04 และนานกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 11.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรเอทีเอ็ม พบว่านักศึกษา พึงพอใจต่อการได้รับสิทธิประโยชน์จากการชำระค่าสาธารณูปโภคเป็นลำดับสุดท้าย จากผลการศึกษาสถานที่ใช้บริการเอทีเอ็ม นักศึกษาใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นๆ น้อยที่สุด รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นๆ หน้าร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) จากผลการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการบัตร นักศึกษาได้รับประโยชน์เรื่องความ

สะดวก เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ไม่จำกัดเวลา ปลอดภัย และถอนเงินได้ตามต้องการ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีนักศึกษาที่มีบัตรเอทีเอ็ม 5 และ 6 ใบด้วย คู่แข่งลำดับแรกของธนาคารกรุงเทพ คือ ธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็ม พบว่า นักศึกษาฯ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ แต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ ความสวยงามของบัตร

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารกรุงไทยมีที่จอดรถเพียงพอ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย คือ จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีมากเพียงพอในการให้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และเป็นปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย เรื่อง ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และอยู่ในลำดับสุดท้ายของทุกปัจจัยย่อย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้า

ต่างๆ รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสมเพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร และการให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ ตามลำดับ

ตารางที่ 45 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัว นักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัจจัย   | ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|--|-----------|----------------|
| บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ   | 4.20      | มาก            |
| ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ  | 4.15      | มาก            |
| เอกลักษณ์เฉพาะของบัตร(มีชื่อสถาบัน)  | 4.12      | มาก            |
| สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย   | 4.03      | มาก            |
| พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ  | 4.03      | มาก            |
| สามารถใช้บัตร โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง      | 4.01      | มาก            |
| ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง   | 4.00      | มาก            |
| สามารถใช้บัตร โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง   | 3.98      | มาก            |
| ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ                    | 3.98      | มาก            |
| บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ   | 3.98      | มาก            |
| การใช้แสดงตนแทนบัตรประชาชน   | 3.97      | มาก            |
| บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง                   | 3.96      | มาก            |
| พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง  | 3.95      | มาก            |
| พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร  | 3.94      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน | 3.91      | มาก            |
| พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค   | 3.90      | มาก            |
| มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน                             | 3.90      | มาก            |



ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัจจัย  | ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|---|-----------|----------------|
| ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ                            | 3.90      | มาก            |
| สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้                                       | 3.89      | มาก            |
| ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้      | 3.89      | มาก            |
| บัตรสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มได้                                | 3.88      | มาก            |
| ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร   | 3.88      | มาก            |
| ข้อมูลการใช้บริการบัตรสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้            | 3.85      | มาก            |
| อายุของตัวบัตร  | 3.84      | มาก            |
| พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตร มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว          | 3.84      | มาก            |
| ความสะดวกในการติดต่อสาขาธนาคาร  | 3.81      | มาก            |
| ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ  | 3.81      | มาก            |
| พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด | 3.80      | มาก            |
| ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ   | 3.80      | มาก            |
| แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ                 | 3.80      | มาก            |
| ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน            | 3.80      | มาก            |
| ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ                                  | 3.79      | มาก            |
| ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ    | 3.78      | มาก            |
| เวลาทำการของธนาคารกรุงเทพ   | 3.76      | มาก            |
| รูปแบบและสีสັນของบัตร   | 3.75      | มาก            |
| ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร   | 3.75      | มาก            |

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัจจัย   | ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|--|-----------|----------------|
| สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ                  | 3.75      | มาก            |
| ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร                                     | 3.75      | มาก            |
| ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ   | 3.74      | มาก            |
| พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บริการ  | 3.72      | มาก            |
| พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ  | 3.71      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัครทำบัตร 150 บาท                                      | 3.69      | มาก            |
| บัตรสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก                                   | 3.68      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ             | 3.68      | มาก            |
| การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร   | 3.68      | มาก            |
| ขั้นตอนในการใช้บริการในการซื้อสินค้าและบริการ                                    | 3.68      | มาก            |
| มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน                               | 3.67      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท                | 3.61      | มาก            |
| ความสวยงามของบัตร  | 3.59      | มาก            |
| จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ                       | 3.59      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน          | 3.58      | มาก            |
| ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย  | 3.58      | มาก            |
| ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ไปยังธนาคารกรุงเทพ ในต่างจังหวัด | 3.56      | มาก            |
| ระยะเวลาในการรอคอยบัตร   | 3.56      | มาก            |
| ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลิ้มรหัส                      | 3.56      | มาก            |
| ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ                               | 3.55      | มาก            |
| การโฆษณาบริการของบัตร ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ                    | 3.51      | มาก            |
| การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์   | 3.46      | น้อย           |
| มีประชาสัมพันธ์บริการบัตร  | 3.45      | น้อย           |

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัจจัย  | ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|---|-----------|----------------|
| การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ                      | 3.45      | น้อย           |
| การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ | 3.39      | น้อย           |
| ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร  | 3.37      | น้อย           |
| ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท   | 3.29      | น้อย           |

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การให้ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์ มีประชาสัมพันธบริการบัตร การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ช่วงเวลารับบัตรคืนภายหลังจากการถูกยึด และบัตรค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 46 สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัญหา   | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง                                    | 135   | 48.21  |
| ตู้เอทีเอ็มเลียบ่อย   | 130   | 46.43  |
| ระยะเวลาในการขออนุญาตบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน                            | 111   | 39.64  |
| บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย   | 110   | 39.29  |
| ใบเสร็จหมดบ่อย  | 107   | 38.21  |
| พนักงานทำงานช้า   | 104   | 37.14  |
| พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นนักศึกษา  | 97    | 34.64  |
| การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี   | 90    | 32.14  |
| ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไม่เท่ากัน | 88    | 31.43  |
| ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหายยุ่งยาก  | 86    | 30.71  |
| พนักงานไม่อยู่  | 83    | 29.64  |
| การประชาสัมพันธ์มีน้อย/ไม่มี  | 82    | 29.29  |
| บริเวณติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงไม่เพียงพอ   | 82    | 29.29  |
| สิทธิประโยชน์มีน้อย   | 81    | 28.93  |
| หมึกพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน   | 79    | 28.21  |
| ไม่สามารถแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้   | 78    | 27.86  |
| การให้ข้อมูลผ่านพนักงานไม่เพียงพอ   | 78    | 27.86  |
| ตู้เอทีเอ็มทำรายการค่อนข้างยาก  | 77    | 27.50  |
| ตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกต่อการใช้                               | 73    | 26.07  |
| รายการการส่งเสริมการขายมีน้อย/ไม่มี   | 72    | 25.71  |
| ถอนเงินได้จำนวนจำกัด  | 70    | 25.00  |
| พนักงานที่รับผิดชอบในเรื่องบัตรมีน้อย   | 69    | 24.64  |
| ตู้เอทีเอ็มที่นำมาให้บริการมีสภาพเก่า   | 69    | 24.64  |

ตารางที่ 46 (ต่อ) สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย

| ปัญหา  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| รายการการส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ/ไม่มี  | 67    | 23.93  |
| ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อพนักงานเพื่อทำบัตร                                      | 66    | 23.57  |
| พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย  | 65    | 23.21  |
| ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก   | 64    | 22.86  |
| การแจ้งอายุบัตรสูญหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง          | 61    | 21.79  |
| บัตรมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด | 60    | 21.43  |
| ข้อมูลบนบัตร ไม่ชัดเจน   | 59    | 21.07  |
| การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่สาขาธนาคาร ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง    | 54    | 19.29  |
| การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง             | 53    | 18.93  |
| การโอนเงินมีความยุ่งยาก  | 51    | 18.21  |
| ใช้งานยุ่งยาก  | 26    | 9.29   |

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ 5 ลำดับแรกเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ธรรมเนียมการถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นสูง ร้อยละ 48.21 ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย ร้อยละ 46.43 ระยะเวลาในการขออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน ร้อยละ 39.64 บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย ร้อยละ 39.29 และใบเสร็จหมดบ่อย ร้อยละ 38.21

ตารางที่ 47 สรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกและลำดับสุดท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และปัญหาลำดับแรก

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ               | ความพึงพอใจลำดับแรก   | ความพึงพอใจลำดับสุดท้าย  | ปัญหาลำดับแรก  |
|--|---|--|--|
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ                 | บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ (4.20)   | ความสวยงามของบัตร (3.59)   | บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย (39.3)                                     |
| ปัจจัยด้านราคา                             | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (3.91) | ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท (3.29)   | ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง (48.2)          |
| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย             | ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.00)   | จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (3.59)                              | ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย (46.4)   |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด               | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (3.68)   | การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกการชงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ (3.39) | การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี (32.1)                                       |
| ปัจจัยด้านบุคลากร                          | พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.03)  | พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.71)   | พนักงานทำงานซ้ำ (37.1)   |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (4.15)  | ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ (3.74)  | บริเวณที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงสว่างไม่เพียงพอ (29.3)               |
| ปัจจัยด้านกระบวนการ                        | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (3.88)  | ช่วงเวลารับบัตรคืนภายหลังจากการถูกยึดบัตร (3.37)   | ระยะเวลาในการขออนุมัติบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน (39.6) |

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก หรือน้อย รวมถึงปัญหาลำดับแรกของปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย ความสวยงามของบัตร และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง บัตรไม่แข็งแรงชำรุดง่าย

ปัจจัยด้านราคาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่น สูง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี

ปัจจัยด้านบุคคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง พนักงานทำงานช้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง บริเวณที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มแสงสว่างไม่เพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร มีความพึงพอใจลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยย่อย ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร และประสบปัญหาลำดับแรกในเรื่อง ระยะเวลาในการขอออกบัตรใหม่แทนบัตรที่ชำรุด/หายใช้เวลานาน

ตารางที่ 48 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด<br>บริการ         | เพศ  |  |
|--|--|--|
|  | ชาย  | หญิง   |
| ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ                     | บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตาม<br>ต้องการ (4.01: มาก)   | บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตาม<br>ต้องการ (4.44: มาก)   |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ | ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ<br>ธนาคารกรุงเทพ (4.06: มาก)  | ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ<br>ธนาคารกรุงเทพ (4.26: มาก)  |
| ด้านบุคลากร                              | พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่ง<br>กาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ<br>(4.00: มาก)   | พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่ง<br>กาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ<br>(4.06: มาก)   |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย                 | ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง (3.99: มาก)   | ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง (4.02: มาก)   |
| ด้านราคา                                 | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไป<br>ยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัด<br>เดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการ<br>โอน (3.77: มาก) | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไป<br>ยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัด<br>เดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการ<br>โอน (4.07: มาก) |
| ด้านกระบวนการให้บริการ                   | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำ<br>บัตร (3.77: มาก)  | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำ<br>บัตร (3.74: มาก)  |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด                   | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการ<br>จัดทำบัตร (3.67: มาก)   | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการ<br>จัดทำบัตร (3.70: มาก)   |

จากตารางที่ 48 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามพบเพศ พบว่าทั้ง  
เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรกในแต่ละด้านเหมือนกันทั้งหมด



ตารางที่ 49 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วน<br>ประสมทาง<br>การตลาด<br>บริการ            | ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน  |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
|  | ต่ำกว่า 3,000 บาท   | 3,001- 5,000 บาท  | 5,001 - 7,000 บาท  | 7,001 บาท ขึ้นไป  |
| ปัจจัยด้าน<br>ผลิตภัณฑ์/บริการ                         | สามารถใช้ได้กับ<br>เครื่องเอทีเอ็มทุก<br>ธนาคารในประเทศ<br>(4.44: มาก)                              | บัตรสามารถเปลี่ยน<br>รหัสได้ตามต้องการ<br>(4.23: มาก)                                 | บัตรสามารถเปลี่ยน<br>รหัสได้ตามต้องการ<br>(4.10: มาก)                                | บัตรสูญหายแจ้ง<br>อายัดที่ศูนย์บริการ<br>ลูกค้า Call Center<br>ธนาคารกรุงเทพได้<br>ตลอด 24 ชั่วโมง<br>(4.50: มากที่สุด) |
| ปัจจัยด้านการ<br>สร้างและนำเสนอ<br>ลักษณะทาง<br>กายภาพ | ระดับบรรทัด<br>ข้อความของเมนูใน<br>หน้าจอ ตรงกับ<br>ปุ่มกดเวลาทำ<br>รายการจะไม่สับสน<br>(4.21: มาก) | ชื่อเสียงและความ<br>น่าเชื่อถือของ<br>ธนาคารกรุงเทพ<br>(4.17: มาก)                    | ชื่อเสียงและความ<br>น่าเชื่อถือของ<br>ธนาคารกรุงเทพ<br>(4.14: มาก)                   | บรรยากาศทั่วไป<br>ภายในธนาคาร<br>กรุงเทพ<br>(4.45: มาก)   |
| ปัจจัยด้าน<br>บุคลากร                                  | พนักงานมีความรู้<br>เกี่ยวกับบัตร<br>(4.24: มาก)  | พนักงานมี<br>บุคลิกภาพและการ<br>แต่งกาย สะอาด<br>เรียบร้อย น่าเชื่อถือ<br>(4.03: มาก) | พนักงานมีบุคลิกภาพ<br>และการแต่งกาย<br>สะอาด เรียบร้อย<br>น่าเชื่อถือ<br>(3.98: มาก) | พนักงานมีบุคลิกภาพ<br>และการแต่งกาย<br>สะอาด เรียบร้อย<br>น่าเชื่อถือ<br>(4.30: มาก)                                    |
| ปัจจัยด้านช่อง<br>ทางการจัด<br>จำหน่าย                 | ตู้เอทีเอ็มธนาคาร<br>กรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง<br>(4.24: มาก)                             | ตู้เอทีเอ็มธนาคาร<br>กรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง<br>(3.94: มาก)               | ตู้เอทีเอ็มธนาคาร<br>กรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง<br>(3.98: มาก)              | ตู้เอทีเอ็มธนาคาร<br>กรุงเทพให้บริการ<br>ตลอด 24 ชั่วโมง<br>(4.35: มาก)   |

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัตรเอทีเอ็มที่เป็นบัตรนักศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วน<br>ประสมทาง<br>การตลาด<br>บริการ | ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน   |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
|   | ต่ำกว่า 3,000 บาท  | 3,001- 5,000 บาท   | 5,001 - 7,000 บาท  | 7,001 บาท ขึ้นไป   |
| ปัจจัยด้านราคา                              | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (3.80: มาก) | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (3.95: มาก) | ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (3.73: มาก) | ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (4.15: มาก) |
| ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ                   | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (3.68: มาก)  | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (3.84: มาก)  | ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (3.92: มาก)  | ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส (4.15: มาก)      |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด                | การส่งเสริมการขายโดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือ การเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (3.96: มาก)             | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (3.62: มาก)   | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (3.65: มาก)   | การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร (4.05: มาก)                           |

จากตารางที่ 49 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลสรุป ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนช่วงต่ำกว่า 3,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย ช่วง 3,001- 5,000 บาท และช่วง 5001 – 7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ บัตรสามารถเปลี่ยนรหัสได้ตามต้องการ ช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ช่วง 3,001- 5,000 บาท ช่วง 5,001 – 7,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน

**ด้านบุคลากร** ทุกช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ ยกเว้นช่วงต่ำกว่า 3,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตร

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ทุกช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ผู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

**ด้านราคา** ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินที่ผู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน ยกเว้น ช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

**ด้านกระบวนการบริการ** ทุกช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร ยกเว้นช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 7,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหัสด

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ทุกช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการจัดทำบัตร ยกเว้นช่วงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง

ในแต่ละปัจจัยย่อยยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ความชัดเจนของข้อมูลบนบัตร จำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 1.4

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องลำดับคั้งนี้ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร 200 บาท จำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 3.6 ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 2.5 ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด จำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 2.1

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องลำดับคั้งนี้ จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 2.5 สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการจำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 2.1

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง การส่งเสริมการขาย โดยส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 2.5

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานจ่ายบัตรให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด จำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 1.4

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน จำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 2.1

**ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ช่วงเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตรจำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 4.3

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อบัตรประจำตัวนักศึกษาที่เป็นบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยมุ่งสนใจต่อปัจจัยที่มีผลโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบการใช้บริการ และเพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าต่อไป โดยข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ธนาคารควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เข้าถึงนักศึกษาได้มากที่สุด เช่น การโฆษณาผ่าน เว็บไซต์ ไลน์ ไลน์แอมป์ ไลน์บรอดคาสต์ ตามอาคารเรียน หอพัก และที่คณะ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ วิธีการใช้งาน ขั้นตอนวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงรายการส่งเสริมการขายที่มีขณะนั้น

ธนาคารควรพิจารณา ปรับปรุงกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดในทุกด้าน โดยเฉพาะการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ถึงผู้ใช้บัตรเพื่อแจ้งสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บัตร ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บัตรมากขึ้น โดยเป็นการคืนกำไรให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เช่น ร่วมกับบริษัทเจ้าของเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ จัดรายการส่งเสริมการขาย โดยให้ลูกค้าชำระค่าบริการ หรือเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม โดยให้ส่วนลดในการทำรายการหรือส่งชิงโชคใบบันทึกรายการของเครือข่ายนั้นๆ โดยมีรางวัลที่น่าสนใจเช่น ตั๋วหนัง บัตรคอนเสิร์ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

ธนาคารควรจัดทำรายการส่งเสริมการขายให้กับลูกค้า เพื่อที่ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าธรรมเนียม 200 บาทนั้นไม่สูงเกินไป เช่น การส่งใบบันทึกรายการชิงโชค การสะสมแต้มแลกของรางวัล ในช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น แลกถุงผ้าลดโลกร้อน เสื้อแจ็กเก็ต เป็นต้น

**ด้านกระบวนการ** ธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนตั้งแต่การออกบัตรและออกบัตรทดแทน โดยตัดขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้าออกไป ทำให้กระบวนการสั้นและรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะเวลารับบัตรคืน ภายหลังจากการถูกยึดบัตร ธนาคารควรเพิ่มรอบการดูแลเครื่องเอทีเอ็มเพื่อนำบัตรที่ถูกยึดออกมาคืนให้กับลูกค้า

**ด้านราคา** ธนาคารควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมเอทีเอ็มต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างของค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ต่างกันของแต่ละธนาคาร ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร ประกาศของธนาคาร รวมถึงไปปลิวแผ่นพับที่แสดงค่าธรรมเนียมของธนาคารต่าง ๆ ในการชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อที่ทำให้ลูกค้าทราบถึงค่าธรรมเนียมของแต่ละธนาคารทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจและเหมาะสม

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ธนาคารควรจะทำการศึกษาสถิติการใช้งาน และทำสถิติดังกล่าวมาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตู้เอทีเอ็มในแต่ละตู้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่นั้น เช่น ปรับปรุงการบรรจุเงินในปริมาณที่เหมาะสมในแต่ละตู้ เชื้อหมึกพิมพ์ให้สามารถพิมพ์ได้ชัดเจน รวมถึงปรับปรุงจำนวนวันและจำนวนรอบในการเข้าไปดูแลตรวจเช็คเครื่องเอทีเอ็มเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเครื่องขัดข้อง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารได้ ธนาคารควรมีการออกสำรวจพื้นที่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเก็บข้อมูลการขยายตัวและการเติบโตของพื้นที่ นำมาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ที่จะติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มขึ้นในบริเวณที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างครบถ้วน กรณีที่จะติดตั้งตู้เอทีเอ็มใหม่ควรคำนึงถึงความปลอดภัย และความสะดวก ในส่วนจุดที่มีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มแล้วควรมีการพิจารณาทบทวนจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มว่า จุดใดบ้างที่ยังไม่เหมาะสมควรมีการย้ายจุดติดตั้งซึ่งควรที่จะคำนึงในเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก ซึ่งจุดดังกล่าวไม่ควรเป็นที่เปลี่ยว ลับตา ธนาคารควรเพิ่มกลุ่มสายโทรศัพท์ในการให้บริการทั้งบริการบิวหลวงโฟน 1333 และที่สาขาของธนาคารเพื่อที่จะให้บริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า

**ด้านบุคลากร** ธนาคารควรเพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงเวลาที่ลูกค้ามากเพื่อสามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว งานที่ทำออกมาจะได้ไม่ผิดพลาด ทำการตลาดภายใน (Internal Marketing) ฝึกอบรมในเรื่องการบริการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ผิดพลาด โดยปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เช่น กำชับให้พนักงานบริการตามมาตรฐานในการทำงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารงานที่ทำเพื่อความถูกต้องเรียบร้อย ในกรณีที่พนักงานไม่อยู่ ควรจัดพนักงานให้สามารถทำงานแทนกันได้ นอกจากนี้ธนาคารอาจจะมีการกำหนดให้มีการประเมินพนักงานรายบุคคล โดย

ให้ลูกค้าเป็นผู้ประเมิน เพื่อที่จะวัดความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และผลการประเมินจะเป็นตัวชี้วัด เพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ธนาคารควรพิจารณาทบทวนบริเวณโดยรอบจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มในปัจจุบันว่า จุดใดบ้างไม่เหมาะสมควรแก้ไขปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง โดยเฉพาะการติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างเพิ่มขึ้น จัดการบริเวณโดยรอบให้สะอาด ถ้าพิจารณาตัวตู้แล้วพบตู้มีสภาพเก่า เป็นพิมพ์ลบบเลือนธนาคารควรเปลี่ยนเครื่องที่เก่าออกไป และนำเครื่องใหม่ที่ใช้งานง่ายกว่าสะดวกกว่าแทนที่ หรือนำตู้ดังกล่าวไปทำความสะอาดหรือทำสีใหม่เพื่อทำให้น่าใช้งานยิ่งขึ้น

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ธนาคารควรจะพิจารณาศึกษาความแข็งแรงและความสวยงามของบัตร ตลอดจนความครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลบนบัตร เพื่อที่จะทำให้อัตลักษณ์ได้รับความพึงพอใจและน่าสนใจ ในเรื่องของความสวยงามของตัวบัตร ธนาคารอาจจะมีการปรับปรุงความสวยงามของบัตร เช่น จัดประกวดออกแบบบัตร แล้วให้นักศึกษาจำนวนหนึ่งมีส่วนร่วมออกเสียงเลือก เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้านักศึกษาดังกล่าว และในเรื่องข้อมูลบนบัตรธนาคารควรที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนมากขึ้น

เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารเช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์บนหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มในเรื่องขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนเครื่องเอทีเอ็มว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง โดยใช้ใบปลิวแผ่นพับในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่มีของบัตร สถานที่ติดต่อสำหรับการแจ้งปัญหา (บิวหลวง โฟน) ตลอดจนเวลาทำการของช่องทางในการรับแจ้งปัญหารวมถึงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าประสบปัญหาในเรื่องการแจ้งบัตรหายนอกเวลาทำการได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ของตัวบัตรให้มากยิ่งขึ้น เช่น สามารถใช้เป็นบัตรเงินสดได้ เพราะการเพิ่มสิทธิประโยชน์นอกเหนือจาก เป็นการเพิ่มการบริการให้กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในเรื่องของค่าธรรมเนียม และรายได้ต่าง ๆ จากการให้บริการ

ธนาคารควรจัดผู้รับความคิดเห็น และปัญหาของผู้ใช้บริการ เพื่อนำความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น เพราะปัญหาต่าง ๆ ควรจะได้รับการสะท้อนตอบกลับจากมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการขยายฐานลูกค้าต่อไปในอนาคต