

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อบริการ บัตรไม่ต้อง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามของผู้เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 325 ตัวอย่าง ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการ บัตรไม่ต้อง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในด้านขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ช่องทางที่สามารถใช้บริการ และความปลอดภัยในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาทัศนคติในด้านความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และ การส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง โดยแบ่งเป็น ผู้ที่เคยใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ และพฤติกรรมการใช้บริการ บัตรไม่ต้องในปัจจุบัน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	51	43.97	123	58.85	174	53.54
ชาย	65	56.03	86	41.15	151	46.46
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.54 รองลงมาได้แก่ เพศชาย ร้อยละ 46.46 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง มากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 58.85 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 43.97

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 56.03 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 41.15

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	10	8.62	55	26.32	65	20.00
31-40 ปี	13	11.21	52	24.88	65	20.00
41-50 ปี	19	16.38	46	22.01	65	20.00
51-60 ปี	30	25.86	35	16.75	65	20.00
มากกว่า 60 ปี	44	37.93	21	10.05	65	20.00
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุละ 65 ราย

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี เคยใช้บริการบัตรไม่ต้องมากกว่าช่วงอายุอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30ปี ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 26.32 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 8.62

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ส่วนมากเคยใช้บริการบัตรไม่ต้อง ร้อยละ 24.88 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 11.21

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ส่วนมากเคยใช้บริการบัตรไม่ต้อง ร้อยละ 22.01 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 16.38

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ส่วนมากไม่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้อง ร้อยละ 25.86 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 16.75

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 60 ปี ส่วนมากไม่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้อง ร้อยละ 37.93 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 10.05

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	59	50.86	129	61.72	188	57.85
สมรส	45	38.79	76	36.36	121	37.23
อื่นๆ	12	10.34	4	1.91	16	4.92
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด ร้อยละ 57.85 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส ร้อยละ 37.23 และสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 4.92 ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสดเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง มากกว่าสถานภาพสมรส และสถานภาพอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 61.72 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 50.86

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 38.79 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 36.36

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 10.34 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 1.91

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษา ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	44	37.93	85	40.67	129	39.69
ปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาใน ระดับปริญญาตรี	70	60.34	123	58.85	193	59.38
สูงกว่าปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2	1.72	1	0.48	3	0.92
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.38 รองลงมาได้แก่ ศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือ กำลังศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 39.69 และศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 60.34 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 58.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 40.67 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 37.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 1.72 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 0.48

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักเรียน หรือ นักศึกษา	4	3.45	15	7.18	19	5.85
ข้าราชการ	10	8.62	36	17.22	46	14.15
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	15.52	35	16.75	53	16.31
ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท	15	12.93	32	15.31	47	14.46
นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ	34	29.31	60	28.71	94	28.92
อาชีพอิสระ	5	4.31	12	5.74	17	5.23
แม่บ้าน	3	2.59	1	0.48	4	1.23
ว่างงาน	10	8.62	8	3.83	18	5.54
อาชีพอื่น	17	14.66	10	4.78	27	8.31
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพนักธุรกิจ หรือเจ้าของกิจการร้อยละ 28.92 รองลงมาได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.31 ลูกจ้าง หรือ พนักงานบริษัทร้อยละ 14.46 ข้าราชการร้อยละ 14.15 อาชีพอื่นร้อยละ 8.31 นักเรียน หรือนักศึกษา ร้อยละ 5.85 ว่างงานร้อยละ 5.54 อาชีพอิสระร้อยละ 5.23 และแม่บ้านร้อยละ 1.23 ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้องมากกว่าทุกประเภทอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 29.31 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 28.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 17.22 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 8.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 16.75 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 15.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 15.31 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 12.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 7.18 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอิสระ ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 5.74 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 14.66 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 4.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่างงาน ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 8.62 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่บ้านส่วนมากไม่เคยใช้บริการบัตรไม่ต้องร้อยละ 2.59 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 0.48

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

รายได้	ไม่เคยใช้		เคยใช้		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	15.52	29	13.88	47	14.46
10,001-20,000 บาท	31	26.72	61	29.19	92	28.31
20,001-30,000 บาท	32	27.59	72	34.45	104	32.00
30,001-40,000 บาท	12	10.34	23	11.00	35	10.77
มากกว่า 40,000 บาท	23	19.83	22	10.53	45	13.85
ไม่ตอบ	0	0.00	2	0.96	2	0.62
รวม	116	100.00	209	100.00	325	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 28.31 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 14.46 รายได้มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 13.85 รายได้ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 10.77 และไม่ตอบร้อยละ 0.62 ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-30,000 บาท เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง มากกว่าทุกช่วงรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 34.45 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 27.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 29.19 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 26.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 15.52 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 13.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ส่วนมากเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 11.00 และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 10.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนมากไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 19.83 และเคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 10.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ตอบในเรื่องรายได้ เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 0.96

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการ บัตรไม่ต้อง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในด้านขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการช่องทางที่สามารถใช้บริการ และความปลอดภัยในการใช้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลความรู้ความเข้าใจว่า ปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) มีบริการ บัตรไม่ต้อง ซึ่งสามารถรับเงินโอนโดยไม่ใช่บัตร ATM

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน) มีบริการ บัตรไม่ต้อง ซึ่งสามารถรับเงินโอนโดยไม่ใช่บัตร ATM	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทราบ	209	64.31
ไม่ทราบ	116	35.69
รวม	325	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทราบว่าปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการ บัตรไม่ต้อง ซึ่งเป็นบริการรับเงินโอนโดยไม่ใช่บัตร ATM ร้อยละ 64.31 และไม่ทราบว่าปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 35.69

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้ทราบว่า มีบริการ บัตรไม่ต้อง

สื่อที่ทำให้ได้รับทราบว่า มีบริการ บัตรไม่ต้อง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โทรทัศน์	85	40.67
หนังสือพิมพ์	15	7.18
วิทยุ	4	1.91
แผ่นพับโฆษณาของธนาคาร	53	25.36
สื่ออื่นๆ	52	24.88
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทราบว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบริการ บัตรไม่ต้อง จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 40.67 รองลงมาคือ ทราบจากสื่อแผ่นพับโฆษณาของธนาคาร ร้อยละ 25.36 และสื่ออื่นๆ ร้อยละ 24.88 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 7.18 และสื่อวิทยุ ร้อยละ 1.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตาม การทราบเงื่อนไขบริการ บัตรไม่ต้อง

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจ	ทราบ		ไม่ทราบ		รวม	ร้อยละ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ		
ทราบว่าใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ผ่านที่ได้บ้าง	161	77.03	48	22.97	209	100.00
ทราบว่าผู้โอนเงินสามารถโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ได้	188	89.95	21	10.05	209	100.00
ทราบว่าธนาคารจะส่งข้อความผ่านระบบโทรศัพท์มือถือแจ้งรหัสการรับเงินให้ผู้โอนเงินทราบ	130	62.20	79	37.80	209	100.00
ทราบเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่อรายการของบริการ บัตรไม่ต้อง คือ 30 บาทต่อรายการเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ โดยการโอนเงินสูงสุดรายการละไม่เกิน 20,000 บาท และรวมแล้วไม่เกิน 100,000 บาทต่อวัน	78	37.32	131	62.68	209	100.00
ทราบเงื่อนไขการรับเงินว่าผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ทันทีที่เครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังจากทราบรหัสรับเงิน แต่ไม่เกินกำหนด 3 วัน นับจากวันที่ผู้โอนได้ทำการโอนเงิน	86	41.15	123	58.85	209	100.00
ทราบเงื่อนไขการรับเงินกรณีทำรายการผิดพลาด 3 ครั้ง รายการจะถูกยกเลิกและโอนเงินคืนให้กับผู้โอนเงินโดยอัตโนมัติและไม่คืนค่าธรรมเนียม	65	31.10	144	68.90	209	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากทราบว่าผู้โอนเงินสามารถโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ได้ ร้อยละ 89.95 รองลงมาทราบว่าทราบว่าใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ผ่านที่ใดได้บ้าง ร้อยละ 77.03 ทราบว่าธนาคารจะส่งข้อความผ่านระบบโทรศัพท์มือถือแจ้งรหัสการรับเงินให้ผู้โอนเงินทราบ ร้อยละ 62.20 ทราบเงื่อนไขการรับเงินว่าผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ทันทีที่เครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังจากทราบรหัสรับเงิน แต่ไม่เกินกำหนด 3 วัน นับจากวันที่ผู้โอนได้ทำการโอนเงิน ร้อยละ 41.15 ทราบเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่อรายการของบริการ บัตรไม่ต้อง คือ 30 บาทต่อรายการเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ โดยการโอนเงินสูงสุดรายการละไม่เกิน 20,000 บาท และรวมแล้วไม่เกิน 100,000 บาทต่อวัน ร้อยละ 37.32 และทราบเงื่อนไขการรับเงินกรณีทำรายการผิดพลาด 3 ครั้ง รายการจะถูกยกเลิกและโอนเงินคืนให้กับผู้โอนเงินโดยอัตโนมัติและไม่เกินค่าธรรมเนียม ร้อยละ 31.10 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ แต่ยังไม่ทราบเงื่อนไขบริการ บัตรไม่ต้อง ส่วนมากไม่ทราบเรื่องเงื่อนไขการรับเงินกรณีผิดพลาด คือ ถ้าผู้รับเงินทำรายการผิดพลาด 3 ครั้ง รายการจะถูกยกเลิกและโอนเงินคืนให้กับผู้โอนเงินโดยอัตโนมัติ และไม่เกินค่าธรรมเนียม ร้อยละ 68.90 รองลงมา ไม่ทราบเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่อรายการของบริการ บัตรไม่ต้อง คือ 30 บาทต่อรายการเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ โดยการโอนเงินสูงสุดรายการละไม่เกิน 20,000 บาท และรวมแล้วไม่เกิน 100,000 บาท ต่อวัน ร้อยละ 62.68 ไม่ทราบเรื่องเงื่อนไขการรับเงิน คือ ผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ทันทีที่เครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังจากทราบรหัสรับเงิน แต่ไม่เกินกำหนด 3 วัน นับจากวันที่ผู้โอนได้ทำการโอนเงิน ร้อยละ 58.85 ไม่ทราบว่าธนาคารจะส่งข้อความแจ้งผ่านระบบโทรศัพท์มือถือแจ้งรหัสการรับเงินให้ผู้โอนเงินทราบ ร้อยละ 37.80 ไม่ทราบว่าใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ผ่านที่ใดได้บ้าง ร้อยละ 22.97 และไม่ทราบว่าสามารถโอนเงินผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ได้ ร้อยละ 10.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาทัศนคติในด้านความชอบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

3.1 ทัศนคติในด้านความชอบ ของผู้เคยใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=209)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
เป็นบริการแปลกใหม่ไม่ซ้ำกับที่อื่น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (3.83)	136 (65.07)	65 (31.10)	4.00 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจทันสมัย	1 (0.48)	1 (0.48)	23 (11.00)	138 (66.03)	46 (22.01)	3.86 (มาก)
ประเภทบริการตรงกับความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.48)	50 (23.92)	116 (55.50)	42 (20.10)	3.79 (มาก)
สามารถรับเงินโอนได้โดยไม่ต้องมีบัญชี หรือบัตร ATM กับธนาคาร	1 (0.48)	1 (0.48)	71 (33.97)	92 (44.02)	44 (21.05)	3.74 (มาก)
ตู้ ATM มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน	0 (0.00)	2 (0.96)	35 (16.75)	77 (36.84)	95 (45.45)	4.06 (มาก)
ตู้ ATM มีความทันสมัยใช้งานง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (5.74)	133 (63.64)	64 (30.62)	3.98 (มาก)
มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้มาตรฐาน	0 (0.00)	1 (0.48)	8 (3.83)	137 (65.55)	63 (30.14)	4.07 (มาก)
มีระบบป้องกันในเรื่องความปลอดภัยในการโอนเงิน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (9.57)	119 (56.94)	70 (33.49)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ปัจจัยการมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้มาตรฐานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาด้านตู้ ATM มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีระบบป้องกันในเรื่องความปลอดภัยในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.05) เป็นบริการแปลกใหม่ไม่ซ้ำกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตู้ ATM มีความทันสมัยใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) ประเภทบริการตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และสามารถรับเงินโอนได้โดยไม่ต้องมีบัญชี หรือบัตร ATM กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=209) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าธรรมเนียมการโอนเงินทุกๆไป	7 (3.35)	8 (3.83)	76 (36.36)	108 (51.67)	10 (4.78)	3.49 (ปานกลาง)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในการแจ้งรหัสรับเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	0 (0.00)	36 (17.22)	49 (23.44)	109 (52.15)	15 (7.18)	3.56 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการรับเงินโอน	0 (0.00)	22 (10.53)	105 (50.24)	66 (31.58)	16 (7.66)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยไม่คิดค่าบริการเพิ่มในการแจ้งรหัสรับเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัย ค่าธรรมเนียม เท่ากับค่าธรรมเนียมการโอนเงินทุกๆไป (ค่าเฉลี่ย 3.49) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยไม่มี ค่าธรรมเนียมในการรับเงินโอน (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=209) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สามารถรับเงินผ่านเครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ได้ทั่วประเทศ	0 (0.00)	2 (0.96)	24 (11.48)	131 (62.68)	52 (24.88)	3.88 (มาก)
ผู้โอนสามารถโอนเงินได้ที่ เครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ทั่วประเทศ	8 (3.83)	33 (15.79)	48 (22.97)	101 (48.33)	19 (9.09)	3.32 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอใน การให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	50 (23.92)	128 (61.24)	31 (14.83)	3.74 (มาก)
ผู้โอนสามารถโอนเงินผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตได้	0 (0.00)	2 (0.96)	55 (26.32)	100 (47.85)	52 (24.88)	3.74 (มาก)
สามารถทำรายการโอนเงินและ รับเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0 (0.00)	1 (0.48)	33 (15.79)	83 (39.71)	92 (44.02)	3.93 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (17.22)	113 (54.07)	60 (28.71)	3.87 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.48)	21 (10.05)	126 (60.29)	61 (29.19)	3.94 (มาก)
ความง่ายของขั้นตอนการใช้ บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (9.09)	119 (56.94)	71 (33.97)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยความถูกต้องในการให้บริการและความง่ายของขั้นตอนการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มากที่สุดรองลงมาคือสามารถทำรายการโอนเงินและรับเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.93) สามารถรับเงินผ่านเครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอในการให้บริการ และผู้โอนสามารถโอนเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยผู้โอนสามารถโอนเงินได้ที่เครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=209) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้าย และ แผ่นพับ	0 (0.00)	15 (7.18)	96 (45.93)	84 (40.19)	14 (6.70)	3.49 (ปานกลาง)
มีการลดราคา ค่าธรรมเนียม	2 (0.96)	36 (17.22)	119 (56.94)	45 (21.53)	7 (3.35)	3.27 (ปานกลาง)
มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมสม่ำเสมอ	0 (0.00)	11 (5.26)	47 (22.49)	122 (58.37)	29 (13.88)	3.77 (มาก)
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	0 (0.00)	4 (1.91)	85 (40.67)	90 (43.06)	30 (14.35)	3.72 (มาก)
มีการชิงโชค หรือมีของกำนัลให้กับผู้มาใช้บริการ	0 (0.00)	7 (3.35)	61 (29.19)	106 (50.72)	35 (16.75)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=209) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการได้ชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (15.31)	127 (60.77)	50 (23.92)	3.94 (มาก)
พนักงานแนะนำบริการมีอรรถยาศัยดี และสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	56 (26.79)	107 (51.20)	46 (22.01)	3.82 (มาก)
พนักงานแนะนำบริการมีความชำนาญน่าเชื่อถือ	0 (0.00)	6 (2.87)	66 (31.58)	99 (47.37)	38 (18.18)	3.72 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำแนะนำกรณีเกิดปัญหาได้	0 (0.00)	1 (0.48)	30 (14.35)	121 (57.89)	57 (27.27)	3.86 (มาก)
ลูกค้าสามารถร้องเรียนปัญหาได้	0 (0.00)	4 (1.91)	67 (32.06)	98 (46.89)	40 (19.14)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.94) มากที่สุด รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำแนะนำกรณีเกิดปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถยาศัยดี และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีการชิงโชคหรือมีของกำนัลให้กับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ลูกค้าสามารถร้องเรียนปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการและพนักงานแนะนำบริการมีความชำนาญน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยมี

การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้าย และ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.49) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ป้ายจึงมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

3.2 ทศนคติในด้านความชอบ ของผู้ไม่เคยใช้บริการ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ บัตรไม่ต้อง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เป็นบริการแปลกใหม่ ไม่ซ้ำกับที่อื่น	0 (0.00)	7 (6.03)	43 (37.07)	65 (56.03)	1 (0.86)	3.55 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจ ทันสมัย	1 (0.86)	13 (11.21)	37 (31.90)	62 (53.45)	3 (2.59)	3.47 (ปานกลาง)
ประเภทบริการตรงกับ ความต้องการ	1 (0.86)	10 (8.62)	37 (31.90)	67 (57.76)	1 (0.86)	3.50 (มาก)
สามารถรับเงินโอนได้ โดยไม่ต้องมีบัญชี หรือ บัตร ATM กับธนาคาร	1 (0.86)	7 (6.03)	38 (32.76)	67 (57.76)	3 (2.59)	3.55 (มาก)
ตู้ ATM มีความ ปลอดภัย และได้ มาตรฐาน	0 (0.00)	6 (5.17)	31 (26.72)	74 (63.79)	5 (4.31)	3.69 (มาก)
ตู้ ATM มีความทันสมัย ใช้งานง่าย	0 (0.00)	14 (12.07)	36 (31.03)	62 (53.45)	4 (3.45)	3.49 (ปานกลาง)
มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ ได้มาตรฐาน	0 (0.00)	3 (2.59)	28 (24.14)	82 (70.69)	3 (2.59)	3.75 (มาก)
มีระบบป้องกันในเรื่อง ความปลอดภัยในการ โอนเงิน	0 (0.00)	5 (4.31)	32 (27.59)	72 (62.07)	7 (6.03)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยการมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้มาตรฐานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาด้านมีระบบป้องกันในเรื่องความปลอดภัยในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านตู้ ATM มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านการเป็นบริการแปลกใหม่ไม่ซ้ำกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านการสามารถรับเงิน โอนได้โดยไม่ต้องมีบัญชี หรือบัตร ATM กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.55) ประเภทบริการตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านตู้ ATM มีความทันสมัยใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.49) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
ค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าธรรมเนียมการโอนเงินทั่วไป	8 (6.90)	9 (7.76)	31 (26.72)	59 (50.86)	9 (7.76)	3.45 (ปานกลาง)
ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในการแจ้งรหัสรับเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	0 (0.00)	7 (6.03)	30 (25.86)	73 (62.93)	6 (5.17)	3.68 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการรับเงินโอน	0 (0.00)	14 (12.07)	33 (28.45)	66 (56.90)	3 (2.59)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยไม่คิดค่าบริการเพิ่มในการแจ้งรหัสรับเงินผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ การไม่มีค่าธรรมเนียมในการรับเงินโอน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าธรรมเนียมการโอนเงินทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สามารถรับเงินผ่านเครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ได้ทั่วประเทศ	1 (0.86)	14 (12.07)	39 (33.62)	58 (50.00)	4 (3.45)	3.42 (ปานกลาง)
ผู้โอนสามารถโอนเงินได้ที่เครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ทั่วประเทศ	6 (5.17)	20 (17.24)	46 (39.66)	42 (36.21)	2 (1.72)	3.14 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอในการให้บริการ	0 (0.00)	19 (16.38)	33 (28.45)	60 (51.72)	4 (3.45)	3.45 (ปานกลาง)
ผู้โอนสามารถโอนเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	0 (0.00)	19 (16.38)	43 (37.07)	50 (43.10)	4 (3.45)	3.36 (ปานกลาง)
สามารถทำรายการโอนเงินและรับเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1 (0.86)	25 (21.55)	30 (25.86)	57 (49.14)	3 (2.59)	3.34 (ปานกลาง)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	15 (12.93)	39 (33.62)	59 (50.86)	3 (2.59)	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความถูกต้องในการให้บริการ	1 (0.86)	13 (11.21)	31 (26.72)	68 (58.62)	3 (2.59)	3.53 (มาก)
ความง่ายของขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.00)	21 (18.10)	37 (31.90)	51 (43.97)	7 (6.03)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ปัจจัยย่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยมีความชอบในปัจจัยความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยจำนวนตู้ ATM มีเพียงพอในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) สามารถรับเงินผ่านเครื่อง ATM ธนาคารกรุงศรีฯ ได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ความง่ายของขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) สามารถทำรายการ โอนเงินและรับเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.34) และผู้โอนสามารถโอนเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้าย และ แผ่นพับ	2 (1.72)	14 (12.07)	29 (25.00)	63 (54.31)	8 (6.90)	3.51 (มาก)
มีการลดราคา ค่าธรรมเนียม	2 (1.72)	12 (10.34)	31 (26.72)	57 (49.14)	14 (12.07)	3.59 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วม สม่่าเสมอ	0 (0.00)	10 (8.62)	28 (24.14)	64 (55.17)	14 (12.07)	3.69 (มาก)
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	0 (0.00)	9 (7.76)	20 (17.24)	77 (66.38)	10 (8.62)	3.75 (มาก)
มีการชิงโชค หรือมีของกำนัลให้กับผู้มาใช้บริการ	0 (0.00)	7 (6.03)	33 (28.45)	60 (51.72)	16 (13.79)	3.72 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการได้ชัดเจน	0 (0.00)	7 (6.03)	32 (27.59)	68 (58.62)	9 (7.76)	3.71 (มาก)
พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาสัยดีและสุภาพ	0 (0.00)	10 (8.62)	36 (31.03)	62 (53.45)	8 (6.90)	3.59 (มาก)
พนักงานแนะนำบริการมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	14 (12.07)	31 (26.72)	63 (54.31)	8 (6.90)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความชอบที่มีผลต่อการตัดสินใจ					(n=116) ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
พนักงานสามารถให้คำแนะนำกรณีเกิดปัญหาได้	0 (0.00)	18 (15.52)	41 (35.34)	49 (42.24)	8 (6.90)	3.42 (ปานกลาง)
ลูกค้าสามารถร้องเรียนปัญหาได้	0 (0.00)	13 (11.21)	30 (25.86)	65 (56.03)	8 (6.90)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีระดับความชอบต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยมีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการและพนักงานแนะนำบริการมีความชำนาญน่าเชื่อถือมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยมีการชิงโชค หรือมีของกำนัลให้กับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานแนะนำบริการมีอัธยาศัยดี และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานแนะนำบริการมีความชำนาญน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ลูกค้าสามารถร้องเรียนปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ป้าย และ แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ และมีความชอบต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยพนักงานสามารถให้คำแนะนำกรณีเกิดปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง โดยแบ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการได้แก่ ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ

4.1 ผลการศึกษาทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของผู้ที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	24	11.48
1-3 เดือน	113	54.07
3- 6 เดือน	65	31.10
มากกว่า 6 เดือน	7	3.35
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากใช้บริการมาแล้ว 1-3 เดือน ร้อยละ 54.07 รองลงมาใช้บริการมาแล้ว 3-6 เดือน ร้อยละ 31.10 ใช้บริการมาแล้วน้อยกว่า 1 เดือน ร้อยละ 11.48 และใช้บริการมาแล้วมากกว่า 6 ร้อยละ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำนก ตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพื่อธุรกิจ	127	60.77
เพื่อส่วนตัว	71	33.97
เหตุผลอื่น	11	5.26
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่เคยใช้บริการเลือกใช้บริการเพื่อธุรกิจมากที่สุด ร้อยละ 60.77 รองลงมา เพื่อส่วนตัว ร้อยละ 33.97 และ เหตุผลอื่น ร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามจำนวนเงินที่โอนในแต่ละครั้ง

จำนวนเงินที่ท่านโอนในแต่ละครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	58	27.75
2,001-4,000 บาท	36	17.22
4,001-6,000 บาท	46	22.01
6,001-8,000 บาท	26	12.44
8,001-10,000 บาท	19	9.09
มากกว่า 10,000 บาท	24	11.48
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ส่วนมากโอนเงินจำนวนน้อยกว่า 2,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 27.75 รองลงมา 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 22.01 โอนครั้งละ 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 17.22 โอนครั้งละ 6,001-8,000 บาท ร้อยละ 12.44 โอนครั้งละมากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.48 และ โอนครั้งละ 8,001-10,000 บาท ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	35	16.75
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	76	36.36
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	32	15.31
1-2 ครั้งต่อเดือน	53	25.36
ไม่ตอบ	13	6.22
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 25.36 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 16.75 และ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 15.31 และมีผู้ไม่ตอบ ร้อยละ 6.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่ท่านมาใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของแต่ละสัปดาห์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จันทร์	38	15.02
อังคาร	46	18.18
พุธ	25	9.88
พฤหัสบดี	30	11.86
ศุกร์	21	8.30
เสาร์-อาทิตย์	93	36.76
รวม	253	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์มากที่สุด ร้อยละ 36.76 รองลงมาใช้บริการวันอังคาร ร้อยละ 18.18 ใช้บริการ วันจันทร์ ร้อยละ 15.02 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 11.86 วันพุธ ร้อยละ 9.88 และ วันศุกร์ ร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ก่อนเวลา 8.00 น.	44	12.36
8.01-12.00 น.	71	19.94
12.01-16.00 น.	55	15.45
16.01-20.00 น.	62	17.42
20.01-24.00 น.	96	26.97
หลัง 24.00 น.	28	7.87
รวม	356	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากใช้บริการ ช่วง 20.01-24.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 26.97 รองลงมาใช้บริการช่วง 8.01-12.00 น. ร้อยละ 19.94 ใช้บริการช่วง 16.01-20.00 น. ร้อยละ 17.42 ช่วง 12.01-16.00 น. ร้อยละ 15.45 ช่วงก่อนเวลา 8.00 น. ร้อยละ 12.36 และ ช่วงหลัง 24.00 น. ร้อยละ 7.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ

เคยแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เคย	102	48.80
ไม่เคย	104	49.76
ไม่ตอบ	3	1.44
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากไม่เคยแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 49.76 และเคยแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 48.80 และไม่ตอบ ร้อยละ 1.44 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ของ ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง
จำแนกตามความชอบบริการบัตรไม่ต้อง

ความรู้สึกของผู้ไม่เคยใช้บริการต่อบริการ บัตรไม่ต้อง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชอบ	63	54.31
ไม่ชอบ	51	43.97
ไม่ตอบ	2	1.72
รวม	116	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากชอบบริการ
บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 54.31 ไม่ชอบ บริการ บัตรไม่ต้อง ร้อยละ 43.97 และมีผู้ไม่ตอบ ร้อยละ 1.72
ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง
จำแนกตามการใช้บริการในอนาคต เฉพาะผู้ที่ตอบว่าชอบบริการ

ในอนาคตจะใช้บริการหรือไม่	ชอบบริการ บัตรไม่ต้อง	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช่	61	96.83
ไม่ใช่	1	1.59
ไม่แน่ใจ	1	1.59
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการและตอบว่าชอบบริการ
บัตรไม่ต้อง จะใช้บริการในอนาคต ร้อยละ 96.83 ไม่ใช้บริการ และไม่แน่ใจ ร้อยละ 1.59 เท่ากัน

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง
จำแนกตามสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ เฉพาะผู้ที่ตอบว่าชอบบริการ

สาเหตุใดที่ไม่ใช้บริการ	ชอบบริการ บัตรไม่ต้อง	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เครื่อง ATM ไม่เพียงพอ	18	25.71
ค่าธรรมเนียมโอนเงินสูงเกินไป	6	8.57
ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	31	44.29
ไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย	15	21.43
รวม	70	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ , n = 63 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง และตอบว่า
ชอบบริการแต่ไม่ใช้บริการสาเหตุเนื่องจาก ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ

44.29 รองลงมา คือ สาเหตุเรื่องเครื่อง ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 25.71 สาเหตุเรื่องไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย ร้อยละ 21.43 และสาเหตุเรื่องค่าธรรมเนียมโอนเงินสูงเกินไป ร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ตารางที่ 28 แสดงปัญหาในการใช้บริการ บัตรไม่ต้อง

ปัญหาในการใช้บริการ บัตรไม่ต้อง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ	15	4.87
ไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำบริการ	33	10.71
ความล่าช้าในการให้บริการ	26	8.44
มีขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนยุ่งยาก	36	11.69
เครื่อง ATM มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	33	10.71
ที่ตั้งของเครื่อง ATM ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ	25	8.12
เครื่อง ATM ชำรุดทรุดโทรม	44	14.29
ไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย	24	7.79
ไม่ได้รับรหัสรับเงินกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่มีสัญญาณ	22	7.14
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่เหมาะสม	9	2.92
ไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีมีปัญหาในการใช้งาน	18	5.84
เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพและไม่มีความชำนาญ	23	7.47
รวม	308	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ,n = 209 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ส่วนมากมี ปัญหาในการใช้บริการ บัตรไม่ต้อง ในด้านเครื่อง ATM ชำรุดทรุดโทรม ร้อยละ 14.29 รองลงมา คือปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนยุ่งยาก ร้อยละ 11.69 ปัญหาด้านไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำบริการ และ ปัญหาด้านเครื่อง ATM มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการร้อยละ 10.71 ปัญหาด้าน

ความล่าช้าในการให้บริการ ร้อยละ 8.44 ปัญหาด้านที่ตั้งของเครื่อง ATM ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ ร้อยละ 8.12 ปัญหาด้านไม่เชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย ร้อยละ 7.79 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพและไม่มี ความชำนาญ ร้อยละ 7.47 ปัญหาด้านไม่ได้รับรหัสรับเงินกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มีสัญญาณ ร้อยละ 7.14 ปัญหาด้านไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีมีปัญหาในการใช้งาน ร้อยละ 5.84 ปัญหาด้านไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 4.87 และปัญหาด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 2.92 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 มีข้อเสนอแนะในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีข้อเสนอแนะในด้านการราคาบริการหรือค่าธรรมเนียมให้ต่ำกว่าค่าธรรมเนียมอื่นเพื่อเกิดความสนใจในการใช้บริการ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 มีข้อเสนอแนะในด้านตู้ ATM โดยเพิ่มจำนวนตู้ ATM ในสถานที่ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ