

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการเลือกบัตรเครดิต ประกอบด้วย บัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ใช้บ่อยที่สุด เหตุผลที่เลือกบัตรเครดิต การใช้บัตรเครดิตเพื่อประโยชน์ การใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ ผู้แนะนำในการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	119	29.75
30-39 ปี	184	46.00
40-49 ปี	71	17.75
50 ปี ขึ้นไป	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา อายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 อายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.75 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	13	3.25
ปวช./ปวส.	29	7.25
ปริญญาตรี	279	69.75
สูงกว่าปริญญาตรี	79	19.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 69.75 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.75 ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.25 และมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	245	61.25
สมรส	151	37.75
หย่าร้าง	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.75 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	18	4.50
15,000 – 29,999 บาท	183	45.75
30,000 – 49,999 บาท	121	30.25
50,000 บาทขึ้นไป	78	19.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000–29,999 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	14	3.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	15.00
พนักงานบริษัท	270	67.50
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว	46	11.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	1.00
อื่นๆ	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.00 เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.50 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.50 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

#### 4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการเลือกใช้บริการเครดิต

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ใช้บ่อยที่สุด

บัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BBL)	38	9.50
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (KBANK)	102	25.50
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB)	24	6.00
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB)	55	13.75
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (TBANK)	12	3.00
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (UOB)	29	7.25
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (Standard Chartered)	13	3.25
ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) (ICBC)	8	2.00
ธนาคารซิตีแบงก์ (CITYBANK)	54	13.50
อื่นๆ	65	16.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ อื่นๆ คือ บัตรเครดิต Non-bank ได้แก่ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (KTC) (44 ราย) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC) (15 ราย) บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด (TCS) (5 ราย) และ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (AEONTS) (1 ราย)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเครดิตสถาบันการเงินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (KBANK) บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.25 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB) คิดเป็นร้อยละ 13.75 ธนาคารซิตีแบงก์ (CITYBANK) คิดเป็นร้อยละ 13.50 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BBL) คิดเป็นร้อยละ 9.50 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (UOB) คิดเป็นร้อยละ 7.25 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (TMB) คิดเป็นร้อยละ 6.00 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (Standard Chartered) คิดเป็นร้อยละ 3.25 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (TBANK) คิดเป็นร้อยละ 3.00 และธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) (ICBC) คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บัตร  
เครดิต

เหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	133	15.08
วงเงินอนุมัติ	102	11.56
ขั้นตอนและเงื่อนไขการสมัครไม่ยุ่งยาก	83	9.41
ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ	73	8.28
สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก	111	12.59
สิทธิพิเศษของบัตร**	163	18.48
การแจกหรือสะสมแต้มแลกของรางวัล	108	12.24
การให้บริการของพนักงาน	58	6.58
เพื่อนแนะนำ	44	4.99
อื่นๆ	7	0.79

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย  
อื่นๆ ได้แก่ ชำระค่าสินค้า (2 ราย) เบิกถอนเงินสด (1 ราย) มีรอบระยะเวลาชำระค่านาน (2 ราย)  
มีของแถม (1 ราย) และสาขาธนาคารมีจำนวนมาก (1 ราย)  
\*\* สิทธิพิเศษของบัตร หมายถึง สิทธิเพิ่มเติมจากประโยชน์พื้นฐานของบัตร เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ,  
บริการที่จอดรถ เป็นต้น

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิต คือ สิทธิพิเศษของบัตร คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมา ความมีชื่อเสียงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.08 สามารถผ่อนชำระได้ง่ายสะดวก คิดเป็นร้อยละ 12.59 การแจกหรือสะสมแต้มแลกของรางวัล คิดเป็นร้อยละ 12.24 วงเงินอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 11.56 ขั้นตอนและเงื่อนไขการสมัครไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 9.41 ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ยต่ำ คิดเป็นร้อยละ 8.28 การให้บริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 6.58 เพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 4.99 และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิตเพื่อประโยชน์

การใช้บัตรเครดิตเพื่อประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อสำรองใช้จ่ายฉุกเฉิน	157	16.49
เพื่อความยืดหยุ่นในการใช้จ่าย (ไม่ต้องชำระเงินทันที)	170	17.86
เพื่อลดความเสี่ยงในการถือเงินสด	96	10.08
เพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ	265	27.84
สามารถเบิกถอนเงินสดได้	20	2.10
เพื่อเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในสังคม	34	3.57
เพื่อใช้สิทธิพิเศษของบัตร**	126	13.24
เพื่อสะสมแลกของรางวัล	84	8.82

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

\*\* สิทธิพิเศษของบัตร หมายถึง สิทธิเพิ่มเติมจากประโยชน์พื้นฐานของบัตร เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อประโยชน์ คือ เพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมา เพื่อความยืดหยุ่นในการใช้จ่าย(ไม่ต้องชำระเงินทันที) คิดเป็นร้อยละ 17.86 เพื่อสำรองใช้จ่ายฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 16.49 เพื่อใช้สิทธิพิเศษของบัตร คิดเป็นร้อยละ 13.24 เพื่อลดความเสี่ยงในการถือเงินสด คิดเป็นร้อยละ 10.08 เพื่อสะสมแลกของรางวัล คิดเป็นร้อยละ 8.82 เพื่อเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในสังคม คิดเป็นร้อยละ 3.57 และสามารถเบิกถอนเงินสดได้ คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ

การใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาหารและเครื่องดื่ม	228	21.21
เสื้อผ้าและสิ่งฟุ่มเฟือย	182	16.93
สถานบริการน้ำมัน	203	18.88
สถานบันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก	66	6.14
ค่ารักษาพยาบาล	79	7.35
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน	120	11.16
สาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น	80	7.44
ท่องเที่ยวและการเดินทาง	112	10.42
อื่นๆ	5	0.47

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย  
 อื่นๆ ได้แก่ ชำระค่าประกัน (1 ราย) อุปกรณ์ไอที (1 ราย) ซื้อสินค้าเพื่อขาย (1 ราย) ของใช้เบ็ดเตล็ด  
 ภายในบ้าน (1 ราย) และเงินสด (1 ราย)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่า  
 สินค้าหรือบริการ ประเภท อาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 21.21 รองลงมา สถานบริการน้ำมัน  
 คิดเป็นร้อยละ 18.88 เสื้อผ้าและสิ่งฟุ่มเฟือย คิดเป็นร้อยละ 16.93 เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ตกแต่ง  
 บ้าน คิดเป็นร้อยละ 11.16 ท่องเที่ยวและการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 10.42 สาธารณูปโภค เช่น ค่า  
 โทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.44 ค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.35 สถาน  
 บันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 6.14 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บัตรเครดิต

ผู้แนะนำให้ใช้บัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตัวเอง	287	71.75
คนในครอบครัว/ญาติพี่น้อง	20	5.00
เพื่อน/คนรู้จัก	59	14.75
บริษัท ที่ทำงาน	17	4.25
อื่นๆ	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร (13 ราย) และพนักงานขายอิสระ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตรเครดิต คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมา เพื่อน/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 14.75 คนในครอบครัว/ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 5.0 บริษัท ที่ทำงาน และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการมีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต	-	11 (2.75)	83 (20.75)	191 (47.75)	115 (28.75)	4.03 (มาก)	2
2.ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบนบัตร	25 (6.25)	70 (17.50)	160 (40.00)	115 (28.75)	30 (7.50)	3.14 (ปานกลาง)	12
3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร	4 (1.00)	33 (8.25)	137 (34.25)	154 (38.50)	72 (18.00)	3.64 (มาก)	10
4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร	5 (1.25)	48 (12.00)	145 (36.25)	144 (36.00)	58 (14.50)	3.51 (มาก)	11
5.บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่น ห้างร้าน, สถานบริการต่างๆ ที่ร่วมออก บัตรเครดิต เป็นต้น	6 (1.50)	39 (9.75)	96 (24.00)	158 (39.50)	101 (25.25)	3.77 (มาก)	9
6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่นการสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น	2 (0.50)	21 (5.25)	89 (22.25)	167 (41.75)	121 (30.25)	3.96 (มาก)	3
7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น	4 (1.00)	29 (7.25)	106 (26.50)	160 (40.00)	101 (25.25)	3.81 (มาก)	7
8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	2 (0.50)	39 (9.75)	106 (26.50)	138 (34.50)	115 (28.75)	3.81 (มาก)	7
9.มี CHIPCARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและกรอกรหัสข้อมูลบัตร	3 (0.75)	17 (4.25)	94 (23.50)	128 (32.00)	158 (39.50)	4.05 (มาก)	1

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือก บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการมีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติ ของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก	6 (1.50)	17 (4.25)	130 (32.50)	151 (37.75)	96 (24.00)	3.79 (มาก)	8
11.ใช้เอกสารประกอบการ สมัครไม่ยุ่งยาก	2 (0.50)	17 (4.25)	130 (32.50)	154 (38.50)	97 (24.25)	3.82 (มาก)	6
12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว	2 (0.50)	16 (4.00)	104 (26.00)	171 (42.75)	107 (26.75)	3.91 (มาก)	5
13.วงเงินบัตรเครดิตที่ ได้รับอนุมัติ	-	11 (2.75)	125 (31.25)	147 (36.75)	117 (29.25)	3.93 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.78 (มาก)</b>	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการมีผลต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลมาก ได้แก่ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลง และการคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.03) สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.93) การอนุมัติง่าย รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น จำนวนร้านค้าที่รับชำระบัตรเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่น ห้างร้าน, สถานบริการต่างๆ ที่ร่วมออก บัตรเครดิต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.64) และบัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลปานกลาง ได้แก่ ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบนบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือก บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านราคา

ด้านราคา	ระดับการมีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร	11 (2.75)	34 (8.50)	86 (21.50)	108 (27.00)	161 (40.25)	3.94 (มาก)	4
2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร	9 (2.25)	33 (8.25)	83 (20.75)	103 (25.75)	172 (43.00)	3.99 (มาก)	2
3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด	18 (4.50)	42 (10.50)	132 (33.00)	103 (25.75)	105 (26.25)	3.59 (มาก)	10
4.ค่าธรรมเนียมในการชำระ ค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ	8 (2.00)	19 (4.75)	79 (19.75)	145 (36.25)	149 (37.25)	4.02 (มาก)	1
5.ค่าธรรมเนียมการใช้ บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต	4 (1.00)	27 (6.75)	102 (25.50)	128 (32.00)	139 (34.75)	3.93 (มาก)	5
6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตร ใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญ หาย ชำรุด ลืมรหัสเป็นต้น	6 (1.50)	31 (7.75)	124 (31.00)	121 (30.25)	118 (29.50)	3.79 (มาก)	7
7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจาก การแปลงสกุลเงินในการใช้ บัตรเครดิตในต่างประเทศ	50 (12.50)	62 (15.50)	135 (33.75)	91 (22.75)	62 (15.50)	3.13 (ปานกลาง)	11
8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อน ชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ	10 (2.50)	27 (6.75)	114 (28.50)	132 (33.00)	117 (29.25)	3.80 (มาก)	6
9.อัตราดอกเบี้ยในการคิดน้ ชำระหนี้	13 (3.25)	36 (9.00)	122 (30.50)	117 (29.25)	112 (28.00)	3.70 (มาก)	8
10.ค่าติดตามทวงถามหนี้ ต่องวด	13 (3.25)	45 (11.25)	129 (32.25)	117 (29.25)	96 (24.00)	3.60 (มาก)	9
11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า	7 (1.75)	20 (5.00)	87 (21.75)	149 (37.25)	137 (34.25)	3.97 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.77 (มาก)</b>	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการมีผลต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.94) ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.93) อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญหาย ชำรุด ลืมรหัส เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) อัตราดอกเบี้ยในการผิมนัดชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าติดตามทวงถามหนี้ต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.60) และค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการมีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร	5 (1.25)	15 (3.75)	91 (22.75)	154 (38.50)	135 (33.75)	4.00 (มาก)	3
2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า	3 (0.75)	23 (5.75)	125 (31.25)	145 (36.25)	104 (26.00)	3.81 (มาก)	5
3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center	1 (0.25)	11 (2.75)	63 (15.75)	163 (40.75)	162 (40.50)	4.19 (มาก)	2
4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร	12 (3.00)	25 (6.25)	134 (33.50)	139 (34.75)	90 (22.50)	3.68 (มาก)	6
5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายอิสระ	24 (6.00)	52 (13.00)	174 (43.50)	100 (25.00)	50 (12.50)	3.25 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านการจัดจำหน่าย (ต่อ)

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการมีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์	18 (4.50)	48 (12.00)	115 (28.75)	144 (36.00)	75 (18.75)	3.53 (มาก)	7
7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง	5 (1.25)	9 (2.25)	61 (15.25)	119 (29.75)	206 (51.50)	4.28 (มาก)	1
8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP	13 (3.25)	25 (6.25)	109 (27.25)	128 (32.00)	125 (31.25)	3.82 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.82 (มาก)</b>	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการมีผลต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลมาก ได้แก่ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.19) สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายอิสระ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเลือก บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับการมีผล					ค่า เฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ	2 (0.50)	18 (4.50)	137 (34.25)	161 (40.25)	82 (20.50)	3.76 (มาก)	7
2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สิทธิประโยชน์ของบัตร	1 (0.25)	14 (3.50)	106 (26.50)	154 (38.50)	125 (31.25)	3.97 (มาก)	4
3.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ร้านค้าที่รับชำระผ่าน บัตรเครดิต	1 (0.25)	23 (5.75)	129 (32.25)	150 (37.50)	97 (24.25)	3.80 (มาก)	6
4.ของสมนาคุณจากการ สมัครบัตรเครดิต	7 (1.75)	27 (6.75)	90 (22.50)	149 (37.25)	127 (31.75)	3.91 (มาก)	5
5.การสะสมคะแนนแลก ของรางวัลและสิทธิพิเศษ	6 (1.50)	22 (5.50)	72 (18.00)	153 (38.25)	147 (36.75)	4.03 (มาก)	3
6.ส่วนลดพิเศษในการซื้อ สินค้าและบริการ	2 (0.50)	16 (4.00)	53 (13.25)	153 (38.25)	176 (44.00)	4.21 (มาก)	1
7.การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อ ใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ	6 (1.50)	19 (4.75)	79 (19.75)	147 (36.75)	149 (37.25)	4.04 (มาก)	2
8.การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ของพนักงานขาย	16 (4.00)	43 (10.75)	160 (40.00)	122 (30.50)	59 (14.75)	3.41 (ปานกลาง)	9
9.ความรู้และการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ของพนักงานขาย	13 (3.25)	38 (9.50)	147 (36.75)	138 (34.50)	64 (16.00)	3.51 (มาก)	8
10.การสร้างสังคมออนไลน์ ให้กับผู้ถือบัตร	21 (5.25)	51 (12.75)	153 (38.25)	122 (30.50)	53 (13.25)	3.34 (ปานกลาง)	10
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.80 (มาก)</b>	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย  
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการมีผลต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลมาก ได้แก่ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.97) ของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่ร่วมรับบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความรู้และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลปานกลาง ได้แก่ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมา การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ผลิตภัณฑ์	3.78	มาก	3
ราคา	3.77	มาก	4
การจัดจำหน่าย	3.82	มาก	1
การส่งเสริมการตลาด	3.80	มาก	2

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ



#### 4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การมีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	35	8.75
ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	365	91.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 91.25 และมีปัญหาและข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 8.75 โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ได้แก่

- การติดต่อ Call Center ใช้เวลานาน (8 ราย)
- การติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรยุ่งยาก ใช้เวลานาน (4 ราย)
- การจัดโปร โมชั่น ให้ส่วนลด มีเงินคืน ควรมีจำนวนมาก (4 ราย)
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (4 ราย), ค่าธรรมเนียมการเบิกถอน เงินสด (2 ราย), ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการ(1 ราย) และค่าธรรมเนียมบัตรชำระคูด สุธงาย (1 ราย)
- ความปลอดภัยของข้อมูลในการถือบัตร (3 ราย)
- รางวัลและสิทธิพิเศษในการสะสมคะแนนแลกมีจำนวนน้อย และใช้คะแนนแลกสูง (2 ราย)
- ช่องทางการจ่ายชำระยุ่งยาก รอนาน (1 ราย)
- การได้รับใบแจ้งชำระล่าช้า รายละเอียดเงื่อนไขการชำระ และการสรุปยอดชำระไม่ชัดเจน (1 ราย)
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมร้านค้ารับบัตร (1 ราย)
- รอบระยะเวลาชำระคืนควรมีรอบระยะเวลาเหมาะสม (1 ราย)
- การให้ข้อมูลหรืออธิบายเกี่ยวกับบัตรไม่ชัดเจน (1 ราย)
- เงื่อนไขการสมัครยุ่งยาก ดอกเบี้ยแพง (1 ราย)

4.5 ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย N=150	หญิง N=250	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
2.ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบนบัตร	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)
4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
5.บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่น ห้างร้าน,สถานบริการต่างๆ ที่ร่วมออก บัตรเครดิต เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)
7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
9.มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)
11.ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย N=150	หญิง N=250	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
13.วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.96) และวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและการคัดลอกข้อมูลบัตร(ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น การอนุมัติง่าย รวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย N=150	หญิง N=250	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญหาย ชำรุด ลืมรหัส เป็นต้น	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้ บัตรเครดิตในต่างประเทศ	2.97 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
9.อัตราดอกเบี้ยในการผิดนัดชำระหนี้	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)
10.ค่าติดตามทวงถามหนี้ต้องงวด	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย N=150	หญิง N=250	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขาย ของธนาคาร	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขาย อิสระ	3.17 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทาง ออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมล	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย  
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.18) สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.19) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย N=150	หญิง N=250	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)
2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
3.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
4.ของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
5.การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
7.การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
8.การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
9.ความรู้และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
10.การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสม การตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมี ค่าเฉลี่ย ในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ สิทธิประโยชน์ของบัตร การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือก บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อ สินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	20-29 ปี N=119	30-39 ปี N=184	40-49 ปี N=71	50 ปี ขึ้นไป N=26	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออก บัตรเครดิต	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)
2.ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบน บัตร	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ ของผู้ใช้บัตร	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)
4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคม ของผู้ใช้บัตร	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)
5.บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ จำนวนมาก เช่น ห้างร้าน,สถานบริการ ต่างๆ ที่ร่วมออกบัตรเครดิต เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)



ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	20-29 ปี N=119	30-39 ปี N=184	40-49 ปี N=71	50 ปี ขึ้นไป N=26	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.54 (มาก)	3.96 (มาก)
7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรเครดิตแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)
8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.68 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)
9.มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร	3.81 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)
10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)
11.ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)
12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
13. วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ

ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) และวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา การอนุมัติง่าย รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร การอนุมัติง่าย รวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ				
	20-29 ปี N=119	30-39 ปี N=184	40-49 ปี N=71	50 ปี ขึ้นไป N=26	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร	3.76 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร	3.83 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่าน ช่องทางต่างๆ	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.54 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต	3.87 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญหาย ชำรุด ลืมรหัสเป็นต้น	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้า เป็นงวดๆ	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
9.อัตราดอกเบี้ยในการคิณฑ์ชำระหนี้	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)
10.ค่าติดตามทวงถามหนี้ต่องวด	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.27 (ปานกลาง)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วน  
ประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ  
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย  
ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) และค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต  
(ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย  
3.90) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร  
(ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.13) และค่าธรรมเนียมในการชำระ  
ค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการชำระ  
ค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อ  
สินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม  
ในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ อัตรากดดอกเบี้ยในการผัดผ่อนชำระหนี้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)  
รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.50) และค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ				
	20-29 ปี N=119	30-39 ปี N=184	40-49 ปี N=71	50 ปี ขึ้นไป N=26	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)
2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)
4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายอิสระ	3.46 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์	3.76 (มาก)	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.08 (มาก)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.04 (มาก)	4.28 (มาก)
8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของ

บัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.29) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	20-29 ปี N=119	30-39 ปี N=184	40-49 ปี N=71	50 ปี ขึ้นไป N=26	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)
3. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)
4. ของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
5. การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	3.54 (มาก)	4.03 (มาก)
6. ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ	4.21 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	3.69 (มาก)	4.21 (มาก)
7. การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	4.04 (มาก)
8. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
9. ความรู้และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
10. การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร	3.52 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.41 (ปานกลาง)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วน  
ประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา การสะสมคะแนน  
แลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของ  
บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผล  
มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษ  
ในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้า  
และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผล  
มาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษ  
ในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้า  
และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการ  
เลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลปาน  
กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณา  
ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตร  
ซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. N=42	ปริญญาตรี N=279	สูงกว่า ปริญญาตรี N=79	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต	3.81 (มาก)	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)
2.ความสวยงามสีสันและลวดลายบนบัตร	2.88 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)
4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
5.บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่น ห้างร้าน,สถานบริการต่างๆร่วมออกบัตรเครดิต เป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ, บริการที่จอดรถ เป็นต้น	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)
8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.48 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)
9.มี CHIPCARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและการคัดลอกข้อมูลบัตร	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)
10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)
11.ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)
12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. N=42	ปริญญาตรี N=279	สูงกว่า ปริญญาตรี N=79	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13. เงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และปวช./ปวส. ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา การอนุมัติง่าย รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. N=42	ปริญญาตรี N=279	สูงกว่า ปริญญาตรี N=79	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร	3.43 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	3.94 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร	3.52 (มาก)	3.98 (มาก)	4.27 (มาก)	3.99 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด	3.43 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต	3.62 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณีสูญหายชำรุดลี้มรหัสเป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)
7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ	2.40 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ	3.60 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)
9.อัตราดอกเบี้ยในการคิณัดชำระหนี้	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)
10.ค่าติดตามทวงถามหนี้ต่องวด	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และปวช./ปวส. ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการให้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. N=42	ปริญญาตรี N=279	สูงกว่า ปริญญาตรี N=79	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขา ของธนาคาร	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่ สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	4.10 (มาก)	3.81 (มาก)
3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)
4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง พนักงานขายของธนาคาร	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง พนักงานขายอิสระ	2.98 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่าน ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์	3.19 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)
7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)
8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย  
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และปวช./ปวส. ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผล

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. N=42	ปริญญาตรี N=279	สูงกว่า ปริญญาตรี N=79	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
3.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)
4.ของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
5.การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)
7.การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)
8.การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
9.ความรู้และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.29 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.51 (มาก)
10.การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร	3.12 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปวช./ปวส. ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร(ค่าเฉลี่ย 4.02) การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต	3.72 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)
2.ความสวยงามสีสันทันและลวดลายบนบัตร	3.17 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
3.บัตรสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้บัตร	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)
4.บัตรสามารถแสดงสถานะทางสังคมของผู้ใช้บัตร	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.51 (มาก)
5.บัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจำนวนมาก เช่น ห้างร้าน,สถานบริการต่างๆ ที่ร่วมออกบัตรเครดิต เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
6.สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม,การแลกของรางวัล เป็นต้น	3.44 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
7.สิทธิประโยชน์พิเศษเฉพาะบัตรแต่ละประเภท เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ,บริการที่จอดรถ เป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)
8.จำนวนร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
9.มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร	3.56 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)
10.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครไม่ยุ่งยาก	3.39 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)
11.ใช้เอกสารประกอบการสมัครไม่ยุ่งยาก	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12.การอนุมัติง่าย รวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)
13.วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 18 ราย ซึ่งเป็นผู้ทำบัตรเครดิตในช่วงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาท (25 เม.ย.พ.ศ.2545) หรือเป็นผู้ถือบัตรเสริม การนำเสนอข้อมูลในตารางนี้ได้นำเสนอไว้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แม้ว่าขนาดตัวอย่างของกลุ่มย่อยไม่มีนัยสำคัญต่อการอ้างอิงทางสถิติ

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-29,999บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา สิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-49,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสิทธิประโยชน์พื้นฐานของบัตรเครดิต เช่น การสะสมแต้ม, การแลกของรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมีผลมาก(ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี CHIP CARD ป้องกันการถูกปลอมแปลงและ การคัดลอกข้อมูลบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ การอนุมัติง่าย รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร	2.94 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร	3.28 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสด	3.22 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่าน ช่องทางต่างๆ	3.67 (มาก)	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
5.ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
6.ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิมกรณี สูญหาย ชำรุด ลืมรหัสเป็นต้น	3.17 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)
7.ค่าธรรมเนียมความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ	2.72 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
8.อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่าสินค้า เป็นงวดๆ	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
9.อัตราดอกเบี้ยในการคิหนดชำระหนี้	3.33 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
10.ค่าติดตามทวงถามหนี้ต่องวด	3.44 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการ ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า	3.39 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.33 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 18 ราย ซึ่งเป็นผู้ทำบัตรเครดิตในช่วงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาท (25 เม.ย.พ.ศ.2545) หรือเป็นผู้ถือบัตรเสริม การนำเสนอข้อมูลในตารางนี้ได้นำเสนอไว้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แม้ว่าขนาดตัวอย่างของกลุ่มย่อยไม่มีนัยสำคัญต่อการอ้างอิงทางสถิติ

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,00-29,999 บาทให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-49,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านช่องทางต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร ค่าธรรมเนียมการใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออก โดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร	3.50 (มาก)	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
2.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สำนักงานอื่นๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า	3.28 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)
3.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center	3.56 (มาก)	4.10 (มาก)	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
4.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายของธนาคาร	3.28 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)
5.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทางพนักงานขายอิสระ	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6.สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมลล์	3.22 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
7.สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.78 (มาก)	4.16 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.28 (มาก)
8.มีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP	3.11 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	3.82 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.34 (ปานกลาง)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 18 ราย ซึ่งเป็นผู้ทำบัตรเครดิตในช่วงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาท (25 เม.ย.พ.ศ.2545) หรือเป็นผู้ถือบัตรเสริม การนำเสนอข้อมูลในตารางนี้ได้นำเสนอไว้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แม้ว่าขนาดตัวอย่างของกลุ่มย่อยไม่มีนัยสำคัญต่อการอ้างอิงทางสถิติ

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-29,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-49,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือสามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรได้ที่สาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือสามารถติดต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา สามารถติดต่อธนาคารเจ้าของบัตรผ่านทาง Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีช่องทางการติดต่อเฉพาะสำหรับลูกค้า VIP (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 15,000 บาท N=18	15,000-29,999 บาท N=183	30,000-49,999 บาท N=121	50,000 บาท ขึ้นไป N=78	รวม N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บัตรเครดิตผ่านสื่อต่างๆ	3.44 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)
2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สิทธิประโยชน์ของบัตร	3.61 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
3.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ร้านค้าที่รับชำระผ่านบัตรเครดิต	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
4.ของสมนาคุณจากการสมัคร บัตรเครดิต	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)
5.การสะสมคะแนนแลกของ รางวัลและสิทธิพิเศษ	3.44 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)
6.ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้า และบริการ	3.61 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)
7.การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้ บัตรซื้อสินค้าและบริการ	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)
8.การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของ พนักงานขาย	3.22 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
9.ความรู้และการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
10.การสร้างสังคมออนไลน์ให้กับ ผู้ถือบัตร	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = มาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 18 ราย ซึ่งเป็นผู้ทำบัตรเครดิตในช่วงที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับยกเลิกเพดานรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาท (25 เม.ย.พ.ศ.2545) หรือเป็นผู้ถือบัตรเสริม การนำเสนอข้อมูลในตารางนี้ได้นำเสนอไว้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แม้ว่าขนาดตัวอย่างของกลุ่มย่อยไม่มีนัยสำคัญต่อการอ้างอิงทางสถิติ

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,00-29,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา การสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-49,999 บาท ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลและสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับการมีผลต่อส่วนประสมการตลาดในการเลือกบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยให้ระดับการมีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา การคืนเงินสดเข้าบัญชีเมื่อใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved