

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้านักวิชาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเลือกตามการแบ่งเขตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดสัดส่วนตามปริมาณการออกบัตรเครดิตสูงสุด 4 อันดับแรก ของสาขา 4 สาขาในเขตภาคนครหลวงหนึ่ง คือ สำนักงานใหญ่ สีลม สุรวงศ์ และจิวเวอรี่เทรดเซ็นเตอร์ จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิต ของลูกค้านักวิชาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานใหญ่	268	67.00
สีลม	69	17.25
สุรวงศ์	51	12.75
จิวเวอรี่เทรดเซ็นเตอร์	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าสาขาสำนักงานใหญ่ เป็นร้อยละ 67.00 สีลมร้อยละ 17.25 สุรวงศ์ร้อยละ 12.75 จิวเวอรี่เทรดเซ็นเตอร์ร้อยละ 3.00

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.59	0.40	สำคัญมาก
ราคา	2.74	0.42	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.56	0.49	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.58	0.40	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.82	0.32	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.75	0.40	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.76	0.33	สำคัญมาก
โดยรวม	2.60	0.31	สำคัญมาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด
 โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการให้บริการ
 ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และขั้นตอน
 หรือวิธีการให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลค่า
ชื่อเสียงของธนาคาร	2.78	0.53	สำคัญมาก
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	2.73	0.61	สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.78	0.54	สำคัญมาก
อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า	2.78	0.55	สำคัญมาก
รูปแบบของบัตรสวยงาม	2.20	0.73	สำคัญน้อย
มีบัตรให้เลือกหลายประเภท	2.46	0.66	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.53	0.69	สำคัญมาก
สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา	2.48	0.71	สำคัญน้อย
สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง	2.58	0.65	สำคัญมาก
วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง	2.54	0.69	สำคัญมาก
โดยรวม	2.59	0.40	สำคัญมาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการซื้อหา สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญของปัจจัยในด้านรูปแบบของบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท และ สามารถเบิกเงินสดที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามราคา

ราคา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ	2.73	0.59	สำคัญมาก
อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ	2.72	0.61	สำคัญมาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	2.70	0.62	สำคัญมาก
ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ	2.64	0.66	สำคัญมาก
ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	2.84	0.42	สำคัญมาก
วงเงินสินเชื่อสูง	2.82	0.44	สำคัญมาก
โดยรวม	2.74	0.42	สำคัญมาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน	2.73	0.52	สำคัญมาก
การเดินทางมายังสาขาสะดวก	2.71	1.62	สำคัญมาก
สาขามีที่จอดรถสะดวก	2.59	0.57	สำคัญมาก
สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่าน ระบบ อินเทอร์เน็ต	2.21	0.78	สำคัญน้อย
เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิต นอกสถานที่	2.27	0.76	สำคัญน้อย
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.85	0.38	สำคัญมาก
โดยรวม	2.56	0.49	สำคัญมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญต่อที่ตั้งของธนาคาร การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญต่อการสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการส่งเสริมการตลาด

ประเภทการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย	2.29	0.75	สำคัญน้อย
การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือ บัตร	2.74	0.51	สำคัญมาก
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอด ค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ	2.67	0.56	สำคัญมาก
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนน บิวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลก ของขวัญ	2.63	0.59	สำคัญมาก
ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า	2.76	0.48	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า	2.80	0.45	สำคัญมาก
การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ ทำงาน	2.27	0.78	สำคัญน้อย
การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์	2.03	0.80	สำคัญน้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.79	0.59	สำคัญมาก
ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	2.80	0.58	สำคัญมาก
โดยรวม	2.58	0.40	สำคัญมาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจำแนกตามการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตรเพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรแลกทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญต่อการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานรับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสม การตลาด จำแนกตามการให้บริการของพนักงาน

ประเภทการให้บริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	2.68	0.62	สำคัญมาก
มารยาทในการให้บริการของ พนักงาน	2.85	0.36	สำคัญมาก
การเอาใจใส่ของพนักงาน	2.86	0.37	สำคัญมาก
พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	2.87	0.35	สำคัญมาก
มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง	2.85	0.37	สำคัญมาก
โดยรวม	2.82	0.32	สำคัญมาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความสำคัญของการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร	2.66	0.65	สำคัญมาก
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน	2.87	0.35	สำคัญมาก
ขั้นตอนการต่ออายุบัตร	2.60	0.66	สำคัญมาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา	2.89	0.33	สำคัญมาก
โดยรวม	2.75	0.40	สำคัญมาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการ ตลาดของ จำแนกตามการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ประเภทของการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลค่า
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	2.49	0.71	สำคัญน้อย
มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริม การบริการ	2.60	0.67	สำคัญมาก
ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้	2.97	0.18	สำคัญมาก
การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง กับการใช้บัตรเครดิต	2.90	0.31	สำคัญมาก
ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต	2.86	0.36	สำคัญมาก
ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต	2.96	0.20	สำคัญมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ	2.56	0.69	สำคัญมาก
โดยรวม	2.76	0.33	สำคัญมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และ มี สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญ กับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	17.75
พนักงานบริษัท	271	67.75
ประกอบอาชีพส่วนตัว	39	9.75
อื่น ๆ	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 67.75 รองลงมา มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.75 ประกอบอาชีพส่วนตัว ร้อยละ 9.75 และประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 4.75

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ประเภทบัตร	อาชีพหลัก			
	รับราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	อื่นๆ
บัตรเครดิตภายในประเทศ	31 (43.70%)	121 (44.60%)	3 (3.70%)	12 (63.15)
บัตรวีซ่า	31 (43.70%)	138 (50.90%)	14 (35.90%)	15 (83.30%)
บัตรมาสเตอร์การ์ด	7 (9.90%)	72 (20.60%)	14 (35.90%)	6 (33.30%)
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	5 (7.00%)	53 (19.60%)	17 (43.60%)	4 (22.20%)
บัตรร่วม (บัตรภายในประเทศ, วีซ่า, มาสเตอร์การ์ดกับห้างสรรพสินค้า)	19 (26.80%)	59 (21.80%)	7 (17.90%)	5 (27.80%)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 ผู้ที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศและบัตรวีซ่าเท่ากันคือ ร้อยละ 43.70 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ร้อยละ 26.80 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 9.90

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัทส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 50.90 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทภายในประเทศ ร้อยละ 44.60 และบัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ร้อยละ 21.80

ผู้อาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัวมากที่สุดใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 43.60 รองลงมาใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่าและบัตรมาสเตอร์การ์ดเท่ากัน คือ ร้อยละ 35.90 และบัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ร้อยละ 17.90

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่นๆ และนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 83.30 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรภายในประเทศ ร้อยละ 63.15 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 33.30

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วน
ประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.63	0.32	สำคัญมาก
ราคา	2.80	0.30	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.55	0.41	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.59	0.28	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.86	0.26	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.78	0.29	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.79	0.26	สำคัญมาก
โดยรวม	2.63	0.21	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ใน
ระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	พนักงานบริษัท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.61	0.39	สำคัญมาก
ราคา	2.77	0.41	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.59	0.52	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.61	0.40	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.84	0.30	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.78	0.38	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.78	0.34	สำคัญมาก
โดยรวม	2.63	0.30	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ใน
ระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประกอบอาชีพส่วนตัว		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.42	0.55	สำคัญน้อย
ราคา	2.50	0.59	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.44	0.45	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.42	0.56	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.64	0.46	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.51	0.54	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.62	0.37	สำคัญมาก
โดยรวม	2.43	0.46	สำคัญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประกอบอาชีพอื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.38	0.37	สำคัญน้อย
ราคา	2.62	0.46	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.41	0.43	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.43	0.33	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.76	0.40	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.72	0.44	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.74	0.32	สำคัญมาก
โดยรวม	2.48	0.27	สำคัญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่อาชีพหลักอื่น ๆ และประกอบอาชีพส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพหลัก

ผลิตภัณฑ์	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธนาคาร	2.80	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	2.86	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	2.78	สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.92	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย	2.78	สำคัญมาก
อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า	2.82	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย	2.94	สำคัญมาก
รูปแบบของบัตรสวยงาม	2.03	สำคัญน้อย	2.28	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
มีบัตรให้เลือกหลายประเภท	2.32	สำคัญน้อย	2.50	สำคัญมาก	2.56	สำคัญมาก	2.11	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.59	สำคัญมาก	2.52	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก	2.11	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา	2.58	สำคัญมาก	2.51	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง	2.66	สำคัญมาก	2.58	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.11	สำคัญน้อย
วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง	2.68	สำคัญมาก	2.56	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.22	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.63	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.42	สำคัญน้อย	2.38	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ที่มีอาชีพหลักข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับรูปแบบบัตรสวยงาม และ มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และ วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับรูปแบบบัตรสวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา และวงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของธนาคาร มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม และสามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความสะดวกในการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพหลัก

ราคา	รับราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพ ส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ	2.77	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.83	สำคัญมาก
อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ	2.73	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.83	สำคัญมาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อน ชำระต่ำ	2.86	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.56	สำคัญมาก
ค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน ช้ากว่ากำหนดต่ำ	2.80	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.22	สำคัญน้อย
ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	2.82	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.97	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก
วงเงินสินเชื่อสูง	2.80	สำคัญมาก	2.80	สำคัญมาก	2.97	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก
โดยรวม	2.80	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.50	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนานวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการ

ผ่อนชำระต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินต่ำกว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ
จำแนกตามอาชีพหลัก

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	รับราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน	2.68	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.67
การเดินทางมายังสาขาสะดวก	2.61	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.41	สำคัญน้อย	2.72	สำคัญมาก
สาขามีที่จอดรถสะดวก	2.59	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.41	สำคัญน้อย	2.56	สำคัญมาก
สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	2.28	สำคัญน้อย	2.25	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย	1.89	สำคัญน้อย
เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิต นอกสถานที่	2.32	สำคัญน้อย	2.32	สำคัญน้อย	1.97	สำคัญน้อย	1.89	สำคัญน้อย
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.85	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.97	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก
โดยรวม	2.56	สำคัญ มาก	2.59	สำคัญ มาก	2.44	สำคัญ น้อย	2.41	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่นผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่นผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับการเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีที่จอดรถสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน และมีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่นผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีที่จอดรถสะดวก และมีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่นผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก

ประเภทการส่งเสริมการตลาด	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย	2.20	สำคัญน้อย	2.37	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย	2.17	สำคัญน้อย
การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร	2.65	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.50	สำคัญมาก
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ	2.65	สำคัญมาก	2.68	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.28	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ	2.73	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.49	สำคัญน้อย	2.28	สำคัญน้อย
ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า	2.82	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.56	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า	2.76	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.97	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก
การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน	2.34	สำคัญน้อย	2.30	สำคัญน้อย	2.05	สำคัญน้อย	2.06	สำคัญน้อย
การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์	1.87	สำคัญน้อย	2.10	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย	1.67	สำคัญน้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.94	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.18	สำคัญน้อย	2.89	สำคัญมาก
ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	2.93	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.18	สำคัญน้อย	2.89	สำคัญมาก
โดยรวม	2.59	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.42	สำคัญน้อย	2.65	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ และ การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงานการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพหลัก

ประเภทการให้บริการของพนักงาน	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	2.72	สำคัญมาก	2.75	สำคัญมาก	2.21	สำคัญน้อย	2.56	สำคัญมาก
มารยาทในการให้บริการของพนักงาน	2.86	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก
การเอาใจใส่ของพนักงาน	2.89	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก
พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	2.93	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง	2.90	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
โดยรวม	2.86	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับมารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ
จำแนกตามอาชีพหลัก

ประเภทของขั้นตอน หรือวิธีการให้บริการ	รับราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนในการอนุมัติ	2.79	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.18	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต ถูกเงิน	2.83	สำคัญมาก	2.89	สำคัญมาก	2.95	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก
ขั้นตอนการต่ออายุ	2.68	สำคัญมาก	2.65	สำคัญมาก	2.03	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา	2.83	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
โดยรวม	2.78	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.51	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตรและ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการอนุมัติบัตรและขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตรและ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลัก

ประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รับราชการ/พนักงานรัฐ วิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ประกอบอาชีพส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	2.58	สำคัญมาก	2.52	สำคัญมาก	2.05	สำคัญน้อย	2.50	สำคัญมาก
มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วย เสริม การบริการ	2.73	สำคัญมาก	2.63	สำคัญมาก	2.10	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้	2.97	สำคัญมาก	2.96	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ ใช้บัตรเครดิต	2.87	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก
ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต	2.83	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก
ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตร เครดิต	2.99	สำคัญมาก	2.95	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	2.94	สำคัญมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ	2.55	สำคัญมาก	2.60	สำคัญมาก	2.23	สำคัญน้อย	2.56	สำคัญมาก
โดยรวม	2.79	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีอาชีพหลักประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญกับการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การ

ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีอาชีพหลักอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	183	45.75
20,001-30,000 บาท	135	33.75
30,001-40,000 บาท	36	9.00
40,001-50,000 บาท	13	3.25
มากกว่า 50,000 บาท	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 45.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 33.75 มีรายได้ระหว่าง 30,000-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 9.00 มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 8.25 และมีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับรายได้รวม

ประเภทบัตร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	มากกว่า 50,000
บัตรเครดิตภายในประเทศ	96 (52.50%)	58 (43.00%)	5 (13.90%)	3 (23.10%)	5 (15.20%)
บัตรวีซ่า	84 (45.90%)	74 (54.80%)	19 (52.80%)	7 (53.80%)	14 (42.40%)
บัตรมาสเตอร์การ์ด	41 (22.40%)	29 (21.50%)	12 (33.30%)	9 (69.20%)	8 (24.20%)
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	23 (16.60%)	18 (13.30%)	11 (30.60%)	5 (38.50%)	22 (66.70%)
บัตรร่วม(บัตรภายในประเทศ,วีซ่า, มาสเตอร์การ์ดกับห้างสรรพสินค้า)	50 (27.30%)	23 (17.00%)	8 (22.20%)	2 (15.40%)	7 (21.20%)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ร้อยละ 52.50 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 45.90 และบัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ร้อยละ 27.30

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 54.80 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรภายในประเทศ ร้อยละ 43.00 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 21.50

ผู้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 52.80 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 33.30 และบัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 30.60

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 69.20 รองลงมาใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 53.80 และบัตรเครดิตประเภทอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 38.50

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำนวน 66.70 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 42.40 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 24.20

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ไม่เกิน 20,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.59	0.35	สำคัญมาก
ราคา	2.81	0.32	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.59	0.53	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.58	0.33	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.88	0.24	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการ ให้บริการ	2.82	0.30	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	2.83	0.31	สำคัญมาก
โดยรวม	2.64	0.22	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ใน
ระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	20,001 – 30,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.73	0.33	สำคัญมาก
ราคา	2.82	0.39	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.63	0.46	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.70	0.38	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.88	0.25	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการ ให้บริการ	2.83	0.30	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.78	0.30	สำคัญมาก
โดยรวม	2.69	0.28	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ใน
ระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	30,001 – 40,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.69	0.35	ต่ำค้ญมาก
ราคา	2.73	0.40	ต่ำค้ญมาก
สถานที่หรือช่องทางกรให้บริการ	2.51	0.42	ต่ำค้ญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.66	0.37	ต่ำค้ญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.85	0.29	ต่ำค้ญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.69	0.46	ต่ำค้ญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.77	0.31	ต่ำค้ญมาก
โดยรวม	2.63	0.28	ต่ำค้ญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับต่ำค้ญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	40,001 – 50,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.38	0.49	ต่ำค้ญน้อย
ราคา	2.58	0.63	ต่ำค้ญมาก
สถานที่หรือช่องทางกรให้บริการ	2.54	0.47	ต่ำค้ญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.45	0.49	ต่ำค้ญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.75	0.44	ต่ำค้ญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.62	0.53	ต่ำค้ญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.60	0.38	ต่ำค้ญมาก
โดยรวม	2.47	0.44	ต่ำค้ญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับต่ำค้ญน้อย

เลขหมู่.....
 380.1
 ก344ป
 ค.3
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	มากกว่า 50,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.01	0.44	ต่ำคณน้อย
ราคา	2.11	0.50	ต่ำคณน้อย
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.17	0.32	ต่ำคณน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.04	0.44	ต่ำคณน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.26	0.44	ต่ำคณน้อย
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.19	0.47	ต่ำคณน้อย
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.35	0.29	ต่ำคณน้อย
โดยรวม	2.08	0.36	ต่ำคณน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาทและมากกว่า 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธนาคาร	2.69	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก
ความน่าเชื่อถือ	2.79	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.81	สำคัญมาก	2.23	สำคัญน้อย	1.79	สำคัญน้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.87	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	1.73	สำคัญน้อย
อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า	2.90	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	1.73	สำคัญน้อย
รูปแบบของบัตรสวยงาม	2.17	สำคัญน้อย	2.38	สำคัญน้อย	2.36	สำคัญน้อย	1.92	สำคัญน้อย	1.55	สำคัญน้อย
มีบัตรให้เลือกหลายประเภท	2.37	สำคัญน้อย	2.53	สำคัญมาก	2.53	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก	2.52	สำคัญมาก
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจาก เอ.ที.เอ็ม	2.50	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	2.15	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา	2.47	สำคัญน้อย	2.64	สำคัญมาก	2.56	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	1.88	สำคัญน้อย
ถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง	2.52	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.39	สำคัญน้อย
วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง	2.55	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.23	สำคัญน้อย	1.67	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.58	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	2.01	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท และ สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และ วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร มีบัตรให้เลือกหลายประเภท และสามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร และ มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ราคา	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ	2.84	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	1.79	สำคัญน้อย
อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ	2.83	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	1.76	สำคัญน้อย
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	2.84	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	1.58	สำคัญน้อย
ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ	2.75	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	1.67	สำคัญน้อย
ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	2.81	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.75	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	2.94	สำคัญมาก
วงเงินสินเชื่อสูง	2.79	สำคัญมาก	2.81	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	2.91	สำคัญมาก
โดยรวม	2.81	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.58	สำคัญมาก	2.11	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 24 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปี

ต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานที่หรือช่องทาง ให้บริการ	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่ตั้งของสาขาใกล้ ที่ทำงาน	2.72	สำคัญ มาก	2.73	สำคัญ มาก	2.56	สำคัญ มาก	2.85	สำคัญ มาก	2.91	สำคัญ มาก
การเดินทางมายัง สาขาสะดวก	2.89	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	2.44	สำคัญ น้อย	2.54	สำคัญ มาก	2.21	สำคัญ น้อย
สาขามีที่จอดรถ สะดวก	2.62	สำคัญ มาก	2.66	สำคัญ มาก	2.50	สำคัญ มาก	2.54	สำคัญ มาก	2.21	สำคัญ น้อย
สามารถสมัครเป็น ผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	2.21	สำคัญ น้อย	2.41	สำคัญ น้อย	2.25	สำคัญ น้อย	2.15	สำคัญ น้อย	1.39	สำคัญ น้อย
เปิดรับสมัครสมาชิก บัตรเครดิตนอก สถานที่	2.29	สำคัญ น้อย	2.44	สำคัญ น้อย	2.39	สำคัญ น้อย	2.15	สำคัญ น้อย	1.36	สำคัญ น้อย
มีวิธีการชำระเงิน หลายรูปแบบเช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.81	สำคัญ มาก	2.84	สำคัญ มาก	2.94	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก	2.94	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.59	สำคัญ มาก	2.63	สำคัญ มาก	2.51	สำคัญ มาก	2.54	สำคัญ มาก	2.17	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 25 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง

เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน สาขาที่มีจอครบสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและเปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีจอครบสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเตอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีจอครบสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเตอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน และ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประเภทการส่งเสริม การจำหน่าย	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย	2.31	สำคัญ น้อย	2.50	สำคัญ มาก	2.36	สำคัญ น้อย	2.00	สำคัญ น้อย	1.42	สำคัญ น้อย
การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร	2.68	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.81	สำคัญ มาก	2.85	สำคัญ มาก	2.91	สำคัญ มาก
การส่งเสริมการขายด้วย การสะสมยอดค่าใช้จ่าย ในรอบบัญชีแรกของการ ใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ	2.57	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.76	สำคัญ มาก
การส่งเสริมการขายด้วย การสะสมคะแนนบัตร หลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ	2.59	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.78	สำคัญ มาก	2.62	สำคัญ มาก	2.18	สำคัญ น้อย
ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า	2.79	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	2.89	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.21	สำคัญ น้อย
การส่งเสริมการตลาด ร่วมกับร้านค้า	2.75	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก	2.94	สำคัญ มาก
การมีพนักงานมารับ สมัครบัตรเครดิตถึง ที่ทำงาน	2.25	สำคัญ น้อย	2.51	สำคัญ มาก	2.33	สำคัญ น้อย	2.00	สำคัญ น้อย	1.42	สำคัญ น้อย
การชักชวนของพนักงาน ทางโทรศัพท์	1.97	สำคัญ น้อย	2.27	สำคัญ น้อย	2.17	สำคัญ น้อย	1.77	สำคัญ น้อย	1.39	สำคัญ น้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรก เข้า	2.93	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	2.31	สำคัญ น้อย	1.61	สำคัญ น้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียม รายปี	2.96	สำคัญ มาก	2.93	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	2.31	สำคัญ น้อย	1.58	สำคัญ น้อย
โดยรวม	2.58	สำคัญ มาก	2.70	สำคัญ มาก	2.66	สำคัญ มาก	2.46	สำคัญ น้อย	2.04	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการ

สะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า และการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัวหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร และการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประเภทการให้บริการของพนักงาน	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	2.79	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.46	สำคัญน้อย	1.64	สำคัญน้อย
มารยาทในการให้บริการของพนักงาน	2.91	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.89	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.39	สำคัญน้อย
การเอาใจใส่ของพนักงาน	2.92	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.86	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.42	สำคัญน้อย
พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	2.92	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.86	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.42	สำคัญน้อย
มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง	2.88	สำคัญมาก	2.91	สำคัญมาก	2.86	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.42	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.88	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร	2.80	สำคัญมาก	2.81	สำคัญมาก	2.53	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	1.52	สำคัญน้อย
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน	2.86	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.94	สำคัญมาก
ขั้นตอนการต่ออายุบัตร	2.73	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.53	สำคัญมาก	2.23	สำคัญน้อย	1.48	สำคัญน้อย
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา	2.88	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	2.89	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก
โดยรวม	2.82	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.70	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก	2.19	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร และ ขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร และ ขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประเภทการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,001-40,000 บาท		40,001-50,000 บาท		มากกว่า 50,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ให้บริการ สะอาดเรียบร้อย	2.64	สำคัญ มาก	2.56	สำคัญ มาก	2.47	สำคัญ น้อย	2.08	สำคัญ น้อย	1.48	สำคัญ น้อย
มีการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มา ช่วยเสริม การบริการ	2.77	สำคัญ มาก	2.70	สำคัญ มาก	2.56	สำคัญ มาก	2.23	สำคัญ น้อย	1.45	สำคัญ น้อย
ความถูกต้องของ ใบแจ้งหนี้	2.98	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก	2.97	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก	2.94	สำคัญ มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับการใช้ บัตรเครดิต	2.90	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.97	สำคัญ มาก
ปริมาณร้านค้ารับ บัตรเครดิต	2.87	สำคัญ มาก	2.81	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.94	สำคัญ มาก
ระบบการป้องกัน ข้อมูลของผู้ถือบัตร เครดิต	2.95	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก	2.97	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับ บริการ	2.72	สำคัญ มาก	2.59	สำคัญ มาก	2.56	สำคัญ มาก	2.08	สำคัญ น้อย	1.70	สำคัญ น้อย
โดยรวม	2.83	สำคัญ มาก	2.78	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.60	สำคัญ มาก	2.35	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต และ ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	10.50
ปริญญาตรี	303	75.75
ปริญญาโท	49	12.25
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.75 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 12.25 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.50 และสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตกับการศึกษา

ประเภทบัตร	การศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
บัตรเครดิตภายในประเทศ	22 (52.40%)	133 (43.90%)	12 (24.50%)	0
บัตรวีซ่า	21 (50.00%)	151 (49.80%)	22 (44.90%)	4 (66.70%)
บัตรมาสเตอร์การ์ด	5 (11.90%)	80 (26.40%)	13 (26.50%)	1 (16.70%)
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	2 (4.80%)	53 (17.50%)	19 (36.80%)	5 (89.30%)
บัตรรวม (บัตรภายในประเทศ,วีซ่า มาสเตอร์การ์ดกับห้างสรรพสินค้า)	14 (33.30%)	63 (20.80%)	13 (26.80%)	0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ร้อยละ 52.40 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทวีซ่า ร้อยละ 50.00 และบัตรเครดิตประเภทบัตรรวม ร้อยละ 33.30

ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตบัตรวีซ่าคือ ร้อยละ 49.80 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรภายในประเทศ ร้อยละ 43.90 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 26.40

ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 44.90 รองลงมาคือบัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 36.80 และใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรรวม ร้อยละ 26.80

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทส่วนใหญ่ ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตประเภทอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 89.30 รองลงมาใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 66.70 และบัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 16.70

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ต่ำกว่าปริญญตรี		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.69	0.30	สำคัญมาก
ราคา	2.67	0.50	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.61	0.33	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.55	0.40	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.87	0.20	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.81	0.26	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.79	0.29	สำคัญมาก
โดยรวม	2.62	0.27	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปริญญตรี		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตร ฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.62	0.39	สำคัญมาก
ราคา	2.78	0.39	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.58	0.52	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.61	0.39	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.84	0.30	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.78	0.38	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.78	0.33	สำคัญมาก
โดยรวม	2.63	0.30	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปริญญาโท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.37	0.45	สำคัญน้อย
ราคา	2.60	0.47	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.40	0.38	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.47	0.42	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.72	0.42	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.58	0.48	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.66	0.32	สำคัญมาก
โดยรวม	2.46	0.35	สำคัญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	สูงกว่าปริญญาโท		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.20	0.56	สำคัญน้อย
ราคา	2.33	0.59	สำคัญน้อย
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.33	0.51	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.07	0.53	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.27	0.50	สำคัญน้อย
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.29	0.58	สำคัญน้อย
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.36	0.35	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.19	0.47	สำคัญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา

ผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธนาคาร	2.88	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.50	สำคัญมาก
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	2.95	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.49	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.90	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย
อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า	2.93	สำคัญมาก	2.81	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย
รูปแบบของบัตรสวยงาม	2.12	สำคัญน้อย	2.27	สำคัญน้อย	1.86	สำคัญน้อย	1.83	สำคัญน้อย
มีบัตรให้เลือกหลายประเภท	2.40	สำคัญน้อย	2.48	สำคัญน้อย	2.39	สำคัญน้อย	2.50	สำคัญมาก
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.74	สำคัญมาก	2.54	สำคัญมาก	2.29	สำคัญน้อย	2.33	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา	2.67	สำคัญมาก	2.50	สำคัญมาก	2.24	สำคัญน้อย	2.33	สำคัญน้อย
สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง	2.74	สำคัญมาก	2.60	สำคัญมาก	2.31	สำคัญน้อย	2.50	สำคัญมาก
วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง	2.52	สำคัญมาก	2.59	สำคัญมาก	2.29	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.69	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก	2.37	สำคัญน้อย	2.20	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม และ มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม และมีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ และ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร มีบัตรให้เลือกหลายประเภท และสามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อราคา จำแนกตามการศึกษา

ราคา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ	2.60	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.55	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย
อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ	2.57	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	2.69	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.45	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินซ้ ากว่ากำหนดต่ำ	2.62	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.45	สำคัญน้อย	2.00	สำคัญน้อย
ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	2.71	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก	2.80	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
วงเงินสินเชื่อสูง	2.81	สำคัญมาก	2.82	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
โดยรวม	2.67	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.60	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินซ้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินซ้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ และ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินซ้ากว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินซ้ากว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

สำคัญตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

สถานที่หรือ ช่องทางให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน	2.71	สำคัญ มาก	2.74	สำคัญ มาก	2.63	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก
การเดินทางมายังสาขาสะดวก	2.81	สำคัญ มาก	2.74	สำคัญ มาก	2.45	สำคัญ น้อย	2.33	สำคัญ น้อย
สาขามีที่จอดรถสะดวก	2.69	สำคัญ มาก	2.60	สำคัญ มาก	2.43	สำคัญ น้อย	2.33	สำคัญ น้อย
สามารถสมัครเป็น ผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเตอร์เน็ต	2.29	สำคัญ น้อย	2.25	สำคัญ น้อย	2.00	สำคัญ น้อย	1.67	สำคัญ น้อย
เปิดรับสมัครสมาชิก บัตรเครดิตนอกสถานที่	2.36	สำคัญ น้อย	2.30	สำคัญ น้อย	2.04	สำคัญ น้อย	1.67	สำคัญ น้อย
มีวิธีการชำระเงินหลาย รูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.79	สำคัญ มาก	2.86	สำคัญ มาก	2.86	สำคัญมาก	3.00	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.61	สำคัญ มาก	2.58	สำคัญ มาก	2.40	สำคัญ น้อย	2.33	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีที่จอดรถสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน และมีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีที่จอดรถสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน และมีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา

ประเภท การส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย	2.40	สำคัญน้อย	2.32	สำคัญน้อย	2.16	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร	2.67	สำคัญมาก	2.75	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตรเพื่อแลกของขวัญ	2.48	สำคัญน้อย	2.70	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก
การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรหลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ	2.48	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	2.17	สำคัญน้อย
ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า	2.76	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า	2.74	สำคัญมาก	2.80	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน	2.29	สำคัญน้อย	2.32	สำคัญน้อย	2.02	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์	2.12	สำคัญน้อย	2.08	สำคัญน้อย	1.78	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.71	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	1.67	สำคัญน้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	2.81	สำคัญมาก	2.86	สำคัญมาก	2.55	สำคัญมาก	1.67	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.55	สำคัญมาก	2.61	สำคัญมาก	2.47	สำคัญน้อย	2.07	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา

ประเภทการให้บริการ ของพนักงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	2.79	สำคัญมาก	2.70	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย
มารยาทในการให้บริการ	2.88	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย
การเอาใจใส่ของพนักงาน	2.93	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย
พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	2.90	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย
มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไข ปัญหา 24 ชั่วโมง	2.86	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.33	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.87	สำคัญมาก	2.84	สำคัญมาก	2.72	สำคัญมาก	2.26	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร	2.76	สำคัญมาก	2.71	สำคัญมาก	2.37	สำคัญน้อย	1.67	สำคัญน้อย
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน	2.95	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.80	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
ขั้นตอนการต่ออายุบัตร	2.67	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.39	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา	2.86	สำคัญมาก	2.90	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
โดยรวม	2.81	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.59	สำคัญมาก	2.29	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตรและ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน และขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

ประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	2.55	สำคัญมาก	2.53	สำคัญมาก	2.27	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วย เสริม การบริการ	2.74	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.37	สำคัญน้อย	1.50	สำคัญน้อย
ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้	2.95	สำคัญมาก	2.97	สำคัญมาก	2.96	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บัตรเครดิต	2.81	สำคัญมาก	2.92	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต	2.81	สำคัญมาก	2.86	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
ระบบการป้องกันข้อมูลของ ผู้ถือบัตรเครดิต	2.90	สำคัญมาก	2.96	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก	3.00	สำคัญมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ	2.74	สำคัญมาก	2.59	สำคัญมาก	2.27	สำคัญน้อย	1.67	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.79	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.66	สำคัญมาก	2.36	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต และ ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประเภทบัตร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิตภายในประเทศ	85	32.69
บัตรวีซ่า	97	37.31
บัตรมาสเตอร์การ์ด	30	11.54
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	24	9.23
บัตรร่วม (บัตรภายในประเทศ, วีซ่า, มาสเตอร์การ์ด กับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ)	24	9.23
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ร้อยละ 37.31 รองลงมาใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ร้อยละ 32.69 ใช้บัตรเครดิตประเภทมาสเตอร์การ์ด ร้อยละ 11.54 ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสเท่ากับบัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ร้อยละ 9.23

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บัตรเครดิตภายในประเทศ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.79	0.31	สำคัญมาก
ราคา	2.89	0.22	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.69	0.42	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.75	0.31	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.94	0.14	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.89	0.26	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.86	0.38	สำคัญมาก
โดยรวม	2.76	0.20	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บัตรวีซ่า		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.69	0.36	สำคัญมาก
ราคา	2.83	0.35	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.62	0.38	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.65	0.35	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.86	0.27	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.79	0.34	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.80	0.28	สำคัญมาก
โดยรวม	2.68	0.24	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บัตรมาตรฐานคาร์ด		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.64	0.39	สำคัญมาก
ราคา	2.66	0.55	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.48	0.54	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.64	0.48	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.78	0.34	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.70	0.48	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.76	0.34	สำคัญมาก
โดยรวม	2.61	0.36	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.09	0.49	สำคัญน้อย
ราคา	2.13	0.57	สำคัญน้อย
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.19	0.36	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.11	0.44	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.45	0.46	สำคัญน้อย
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.25	0.47	สำคัญน้อย
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.39	0.41	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.17	0.40	สำคัญน้อย

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย

All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บัตรร่วม (บัตรภายในประเทศ, วีซ่า, มาสเตอร์การ์ด กับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.45	0.47	สำคัญน้อย
ราคา	2.67	0.40	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.65	1.14	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.47	0.46	สำคัญน้อย
การให้บริการของพนักงาน	2.69	0.40	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.71	0.40	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.69	0.30	สำคัญมาก
โดยรวม	2.54	0.37	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ใช้บริการบัตรเครดิต 1 ใบ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.64	0.42	สำคัญมาก
ราคา	2.75	0.43	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.58	0.54	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.62	0.41	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.82	0.32	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.75	0.40	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.77	0.31	สำคัญมาก
โดยรวม	2.63	0.33	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ใช้บริการบัตรเครดิต 2 ใบ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.56	0.34	สำคัญมาก
ราคา	2.73	0.42	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.52	0.39	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.50	0.38	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.79	0.40	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.70	0.43	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.74	0.43	สำคัญมาก
โดยรวม	2.56	0.30	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ใช้บริการบัตรเครดิต 3 ใบ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.39	0.41	สำคัญน้อย
ราคา	2.77	0.32	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.52	0.38	สำคัญมาก
การส่งเสริมการตลาด	2.52	0.36	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.87	0.21	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.83	0.33	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.78	0.25	สำคัญมาก
โดยรวม	2.57	0.22	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ใช้บริการบัตรเครดิต 4 ใบ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.42	0.31	สำคัญน้อย
ราคา	2.70	0.49	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.47	0.43	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.54	0.44	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.85	0.22	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.78	0.35	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.81	0.24	สำคัญมาก
โดยรวม	2.55	0.28	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ใช้บริการบัตรเครดิต 5 ใบ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
ผลิตภัณฑ์	2.25	0.29	สำคัญน้อย
ราคา	2.63	0.59	สำคัญมาก
สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	2.45	0.35	สำคัญน้อย
การส่งเสริมการตลาด	2.59	0.32	สำคัญมาก
การให้บริการของพนักงาน	2.84	0.24	สำคัญมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	2.83	0.24	สำคัญมาก
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.71	0.20	สำคัญมาก
โดยรวม	2.51	0.22	สำคัญมาก

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเครดิต ให้ความสำคัญกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรร่วม และใช้บริการบัตรเครดิตตั้งแต่ 2 ใบขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 42 แสดงเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านของผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ผลิตภัณฑ์	บัตรเครดิตภายในประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธนาคาร	2.82	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.93	สำคัญมาก	2.71	สำคัญมาก	2.46	สำคัญน้อย
ความน่าเชื่อถือ	2.88	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.73	สำคัญมาก	1.79	สำคัญน้อย	2.63	สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.98	สำคัญมาก	2.89	สำคัญมาก	2.70	สำคัญมาก	1.96	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า	2.94	สำคัญมาก	2.91	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	1.92	สำคัญน้อย	2.54	สำคัญมาก
รูปแบบของบัตรสวยงาม	2.51	สำคัญมาก	2.26	สำคัญน้อย	2.30	สำคัญน้อย	1.54	สำคัญน้อย	2.24	สำคัญน้อย
มีบัตรให้เลือกหลายประเภท	2.56	สำคัญมาก	2.45	สำคัญน้อย	2.45	สำคัญน้อย	2.58	สำคัญมาก	2.54	สำคัญมาก
สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเอ.ที.เอ็ม	2.82	สำคัญมาก	2.66	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.37	สำคัญน้อย	2.38	สำคัญน้อย
สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา	2.81	สำคัญมาก	2.62	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	2.00	สำคัญน้อย	2.38	สำคัญน้อย
ถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง	2.78	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก	2.70	สำคัญมาก	2.38	สำคัญน้อย	2.46	สำคัญน้อย
วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง	2.84	สำคัญมาก	2.68	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	1.67	สำคัญน้อย	2.42	สำคัญน้อย
โดยรวม	2.80	สำคัญมาก	2.69	สำคัญมาก	2.64	สำคัญมาก	2.09	สำคัญน้อย	2.45	สำคัญน้อย

จากตารางที่ 42 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และ

วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และวงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และวงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ รูปแบบบัตรสวยงาม มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง และวงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วมให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร รูปแบบบัตรสวยงาม สามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถเบิกเงินสดได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขา สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง วงเงินประกันอุบัติเหตุสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและ มีบัตรให้เลือกหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีราคา จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ราคา	บัตรเครดิตภายในประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ	2.91	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.63	สำคัญมาก	1.88	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ	2.91	สำคัญมาก	2.85	สำคัญมาก	2.60	สำคัญมาก	1.88	สำคัญน้อย	2.70	สำคัญมาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	2.89	สำคัญมาก	2.78	สำคัญมาก	2.63	สำคัญมาก	1.75	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก
ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดค่า	2.89	สำคัญมาก	2.74	สำคัญมาก	2.57	สำคัญมาก	1.79	สำคัญน้อย	2.58	สำคัญมาก
ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	2.88	สำคัญมาก	2.89	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.71	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก
วงเงินสินเชื่อสูง	2.87	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.77	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.58	สำคัญมาก
โดยรวม	2.89	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.66	สำคัญมาก	2.13	สำคัญน้อย	2.67	สำคัญมาก

จากตารางที่ 43 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดค่า ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดค่า ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปี

ต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน และ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ และ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินช้ากว่ากำหนดต่ำ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนานและ วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ
จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

สถานที่หรือ ช่องทางให้บริการ	บัตรเครดิตภายใน ประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่ตั้งของสาขาใกล้ ที่ทำงาน	2.75	สำคัญ มาก	2.76	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.63	สำคัญ มาก
การเดินทางมายัง สาขาสะดวก	2.78	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	2.50	สำคัญ มาก	2.25	สำคัญ น้อย	2.71	สำคัญ มาก
สาขามีที่จอดรถ สะดวก	2.74	สำคัญ มาก	2.62	สำคัญ มาก	2.33	สำคัญ น้อย	2.29	สำคัญ น้อย	2.54	สำคัญ มาก
สามารถสมัครเป็น ผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	2.51	สำคัญ มาก	2.36	สำคัญ น้อย	2.10	สำคัญ น้อย	1.46	สำคัญ น้อย	2.12	สำคัญ น้อย
เปิดรับสมัครสมาชิก บัตรเครดิตนอก สถานที่	2.51	สำคัญ มาก	2.43	สำคัญ น้อย	2.33	สำคัญ น้อย	1.50	สำคัญ น้อย	2.21	สำคัญ น้อย
มีวิธีการชำระเงิน หลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม	2.85	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.93	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.69	สำคัญ มาก	2.62	สำคัญ มาก	2.48	สำคัญ น้อย	2.19	สำคัญ น้อย	2.48	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่าให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขามีที่จอดรถสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตร

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ สาขาที่มีจุดลดสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญ กับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก และ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีจุดลดสะดวก สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญ กับที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน สะดวก และ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ที่ตั้งของสาขาใกล้ที่ทำงาน การเดินทางมายังสาขาสะดวก สาขาที่มีจุดลดสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ สามารถสมัครเป็นผู้ถือบัตรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เปิดรับสมัครสมาชิกบัตรเครดิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
ประเภทบัตรเครดิต

ประเภทการส่งเสริม การจำหน่าย	บัตรเครดิตภายใน ประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย	2.49	สำคัญ น้อย	2.39	สำคัญ น้อย	2.47	สำคัญ น้อย	1.58	สำคัญ น้อย	2.21	สำคัญ น้อย
การแจกของขวัญพิเศษ เมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร	2.81	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก
การส่งเสริมการขายด้วย การสะสมยอดค่าใช้จ่าย ในรอบบัญชีแรกของการ ใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ	2.74	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	2.73	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.46	สำคัญ น้อย
การส่งเสริมการขายด้วย การสะสมคะแนนบัตร หลวงทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ	2.79	สำคัญ มาก	2.70	สำคัญ มาก	2.70	สำคัญ มาก	2.33	สำคัญ น้อย	2.42	สำคัญ น้อย
ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า	2.89	สำคัญ มาก	2.82	สำคัญ มาก	2.77	สำคัญ มาก	2.38	สำคัญ น้อย	2.58	สำคัญ มาก
การส่งเสริมการตลาด ร่วมกับร้านค้า	2.90	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก
การมีพนักงานมารับ สมัครบัตรเครดิตถึงที่ ทำงาน	2.56	สำคัญ มาก	2.41	สำคัญ น้อย	2.43	สำคัญ น้อย	1.42	สำคัญ น้อย	2.17	สำคัญ น้อย
การชักชวนของพนักงาน ทางโทรศัพท์	2.40	สำคัญ น้อย	2.13	สำคัญ น้อย	2.13	สำคัญ น้อย	1.33	สำคัญ น้อย	1.83	สำคัญ น้อย
ยกเว้นค่าธรรมเนียม แรกเข้า	2.94	สำคัญ มาก	2.89	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	1.83	สำคัญ น้อย	2.75	สำคัญ มาก
ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	2.96	สำคัญ มาก	2.93	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	1.83	สำคัญ น้อย	2.79	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.75	สำคัญ มาก	2.65	สำคัญ มาก	2.64	สำคัญ มาก	2.11	สำคัญ น้อย	2.47	สำคัญ น้อย

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรแลกทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้ายและ การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวิซ่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรแลกทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรแลกทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรแลกทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีมีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับสำคัญน้อย ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตร และ เพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ การแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร ใช้เป็นส่วนลดร้านค้า การส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นป้าย การมีพนักงานมารับสมัครบัตรเครดิตถึงที่ทำงาน การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมยอดค่าใช้จ่ายในรอบบัญชีแรกของการใช้บัตรเพื่อแลกของขวัญ การส่งเสริมการขายด้วยการสะสมคะแนนบัตรทุก 25 บาทจะได้ 1 คะแนนเพื่อแลกของขวัญ และการชักชวนของพนักงานทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน
จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ประเภทการให้บริการ ของพนักงาน	บัตรเครดิตภายใน ประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความน่าเชื่อถือของ พนักงาน	2.87	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	1.92	สำคัญ น้อย	2.42	สำคัญ น้อย
มารยาทในการให้ บริการของพนักงาน	2.98	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.63	สำคัญ มาก	2.71	สำคัญ มาก
การเอาใจใส่ของ พนักงาน	2.98	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.73	สำคัญ มาก	2.63	สำคัญ มาก	2.75	สำคัญ มาก
พนักงานตอบข้อสงสัย ได้ชัดเจน	2.95	สำคัญ มาก	2.91	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.54	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก
มีพนักงานบริการลูกค้า แก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง	2.94	สำคัญ มาก	2.89	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	2.54	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.94	สำคัญ มาก	2.86	สำคัญ มาก	2.78	สำคัญ มาก	2.45	สำคัญ น้อย	2.69	สำคัญ มาก

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ใช้บัตรเครดิตประเภทมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของพนักงาน มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และ มีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ
จำแนกประเภทบัตรเครดิต

ประเภทของขั้นตอน หรือวิธีการให้บริการ	บัตรเครดิตภายใน ประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนในการอนุมัติ	2.84	สำคัญ มาก	2.76	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	1.67	สำคัญ น้อย	2.63	สำคัญ มาก
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงิน บัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน	2.95	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก
ขั้นตอนการต่ออายุบัตร	2.86	สำคัญ มาก	2.65	สำคัญ มาก	2.50	สำคัญ มาก	1.75	สำคัญ น้อย	2.54	สำคัญ มาก
ขั้นตอนการแก้ไข ปัญหา	2.93	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.71	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.89	สำคัญ มาก	2.79	สำคัญ มาก	2.70	สำคัญ มาก	2.25	สำคัญ น้อย	2.71	สำคัญ มาก

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ฉุกเฉิน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร และ ขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ
จำแนกประเภทบัตรเครดิต

ประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	บัตรเครดิตภายในประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนในการอนุมัติ	2.84	สำคัญมาก	2.76	สำคัญมาก	2.67	สำคัญมาก	1.67	สำคัญน้อย	2.63	สำคัญมาก
ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตร ในกรณีที่ถูกลูกเงิน	2.95	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.83	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก
ขั้นตอนการต่ออายุบัตร	2.86	สำคัญมาก	2.65	สำคัญมาก	2.50	สำคัญมาก	1.75	สำคัญน้อย	2.54	สำคัญมาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา	2.93	สำคัญมาก	2.87	สำคัญมาก	2.80	สำคัญมาก	2.71	สำคัญมาก	2.88	สำคัญมาก
โดยรวม	2.89	สำคัญมาก	2.79	สำคัญมาก	2.70	สำคัญมาก	2.25	สำคัญน้อย	2.71	สำคัญมาก

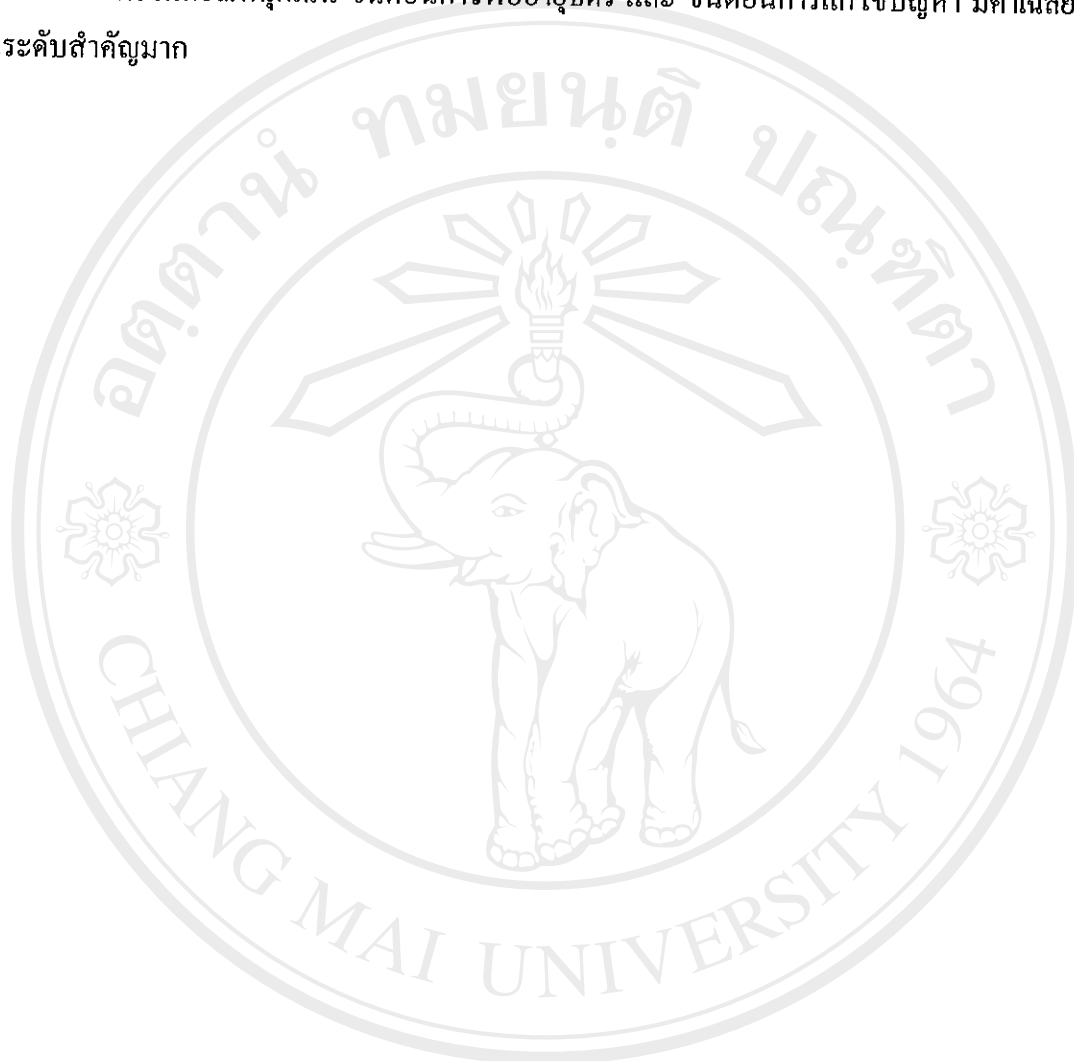
จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกลูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกลูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกลูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกลูกเงิน ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตร และ ขั้นตอนการต่ออายุบัตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีที่ถูกเงิน ขั้นตอนการต่ออายุบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อประเภทการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต

ประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	บัตรเครดิตภายใน ประเทศ		บัตรวีซ่า		บัตรมาสเตอร์การ์ด		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		บัตรรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ให้บริการ สะอาดเรียบร้อย	2.71	สำคัญ มาก	2.64	สำคัญ มาก	2.47	สำคัญ น้อย	1.67	สำคัญ น้อย	2.25	สำคัญ น้อย
มีการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มาช่วย เสริม การบริการ	2.82	สำคัญ มาก	2.74	สำคัญ มาก	2.53	สำคัญ มาก	1.63	สำคัญ น้อย	2.46	สำคัญ น้อย
ความถูกต้องของใบ แจ้งหนี้	2.99	สำคัญ มาก	2.95	สำคัญ มาก	3.00	สำคัญ มาก	2.92	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับการใช้บัตร เครดิต	2.95	สำคัญ มาก	2.93	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก	2.88	สำคัญ มาก
ปริมาณร้านค้ารับบัตร เครดิต	2.84	สำคัญ มาก	2.87	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก	2.83	สำคัญ มาก
ระบบการป้องกันข้อ มูลของผู้ถือบัตรเครดิต	2.94	สำคัญ มาก	2.95	สำคัญ มาก	2.97	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก	2.96	สำคัญ มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระดมขณะรอรับ บริการ	2.75	สำคัญ มาก	2.55	สำคัญ มาก	2.67	สำคัญ มาก	1.75	สำคัญ น้อย	2.50	สำคัญ มาก
โดยรวม	2.86	สำคัญ มาก	2.80	สำคัญ มาก	2.76	สำคัญ มาก	2.39	สำคัญ น้อย	2.69	สำคัญ มาก

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตภายในประเทศ ให้ความสำคัญกับประเภทการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรวีซ่า ให้ความสำคัญกับประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูล ของผู้ถือบัตรเครดิตและ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ที่ใช้บัตรประเภทบัตรมาสเตอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิตและ มี สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญ กับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ให้ความสำคัญกับประเภทการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตร เครดิต ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการ บริการและ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรร่วม ให้ความสำคัญกับประเภทการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้ง หนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิต ระบบการ ป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับสำคัญมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย มีการใช้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย