

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน (ตารางที่ 6-7)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน (ตารางที่ 8-14)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน (ตารางที่ 15-25)

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน (ตารางที่ 26)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อยังปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 27-61)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	127	42.3
หญิง	173	57.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดร้อยละ 57.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	22	7.4
18-24 ปี	88	29.3
25-30 ปี	47	15.7
31-36 ปี	64	21.3
37-42 ปี	31	10.3
43-48 ปี	23	7.7
48 ปีขึ้นไป	25	8.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอายุ 18-24 ปี ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ อายุ 31-36 ปี ร้อยละ 21.3 อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 15.7 อายุ 37-42 ปี ร้อยละ 10.3 อายุ 48 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.3 อายุ 43-48 ปี ร้อยละ 7.7 และอายุ ต่ำกว่า 18 ปี ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	43	14.3
ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า	75	25.0
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	62	20.7
ปริญญาตรี	107	35.7
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 25.0 ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 20.78 ต่ำกว่า ม. 6 ร้อยละ 14.3 และสูงกว่าปริญญาตรี 4.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	49	16.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	3.7
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	54	18.0
เจ้าของกิจการ	67	22.3
นักเรียน/นักศึกษา	89	29.7
รับจ้างทั่วไป	30	10.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 22.3 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.0 ข้าราชการ ร้อยละ 16.3 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	114	38.0
5,000-10,000 บาท	53	17.7
10,001-15,000บาท	55	18.3
15,001-20,000บาท	17	5.7
20,001-25,000บาท	31	10.3
25,000 บาทขึ้นไป	30	10.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.3 รายได้ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 17.7 รายได้ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 10.3 รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.0 และ รายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารแนะนำ	214	71.3
แผ่นพับ/ใบปลิว	57	19.0
ป้ายหน้าธนาคาร	51	17.0
วิทยุ	4	1.3
โทรทัศน์	43	14.3
หนังสือพิมพ์	12	4.0
นิตยสาร	15	5.0
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	58	19.3
เว็บไซต์ (Website)ธนาคาร	7	2.3
ศึกษาด้วยตนเอง	52	17.3
จดหมายส่งตรงจากธนาคาร	4	1.3
อีเมลล์ส่งตรงจากธนาคาร	0	0.0
ที่ทำงาน	2	0.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลบริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี ของธนาคารกสิกรไทย คือ พนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 71.3 รองลงมาคือเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 19.3 แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 19.0 ศึกษาด้วยตนเอง ร้อยละ 17.3 ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 17.0 โทรทัศน์ ร้อยละ 14.3 นิตยสาร ร้อยละ 5.0 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 4.0 เว็บไซต์ (Website)ธนาคาร ร้อยละ 2.3 วิทยุ และ จดหมายส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 2.3 และที่ทำงาน ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลคุณสมบัติ และวิธีการใช้บัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิกซ์-ซี

ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	170	56.7	78	26.0	52	17.3
เลือกใช้บัตรกับบัญชี กระแสรายวัน หรือ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีใดบัญชีหนึ่ง หรือพร้อมกัน 2 บัญชี ได้	146	48.7	98	32.7	56	18.7
ตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิกซ์-ซี มีอายุ 3 ปี 5 ปี และ 10 ปี	112	37.3	119	39.7	69	23.0
เลือกลงรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิกซ์-ซี ได้	150	50.0	123	41.0	27	9.0
เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการได้	254	84.7	29	9.7	17	5.7
กำหนดวงเงินถอนเงินสด จากเครื่อง เอทีเอ็ม สูงสุด ต่อวัน ได้	186	62.0	82	27.3	32	10.7
ใช้ถอนเงินสดได้ทั่วโลก สูงสุด 100,000 บาท ต่อวัน	178	59.3	69	23.0	53	17.7
สามารถถอนเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มและชำระค่าสินค้า/บริการที่ร้านค้าซึ่งมีสัญลักษณ์ Visa Electron แสดงอยู่ ได้ทั่วโลก	213	71.0	37	12.3	50	16.7
ใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	202	67.3	39	13.0	59	19.7
วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน	119	39.7	109	36.3	72	24.0
ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่อง เอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย ย้อนหลังได้ 3 เดือน	85	28.3	166	55.3	49	16.3

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูล คุณสมบัติและวิธีการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูล	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ตั้งแต่เวลา 06.00-21.00 น โดยไม่เว้น วันหยุด.	185	61.7	70	23.3	45	15.0
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารกสิกรไทยได้	258	86.0	22	7.3	20	6.7
กำหนดวงเงินโอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้สูงสุด 999,999.99 บาท	75	25.0	167	55.7	58	19.3
วงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคาร กสิกรไทย สูงสุด 30,000.-บาท หรือตามเงื่อนไขธนาคารนั้นๆ กำหนด	104	34.7	131	43.7	65	21.7
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ปีแรก 300.-บาท	246	82.0	16	5.3	38	12.7
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ 200.-บาท	193	64.3	60	20.0	47	15.7
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่ สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส 100.-บาท	201	67.0	63	21.0	36	12.0
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคาร กสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสีย ค่าธรรมเนียมโอนเงิน	245	81.7	28	9.3	27	9.0

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูล คุณสมบัติและวิธีการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

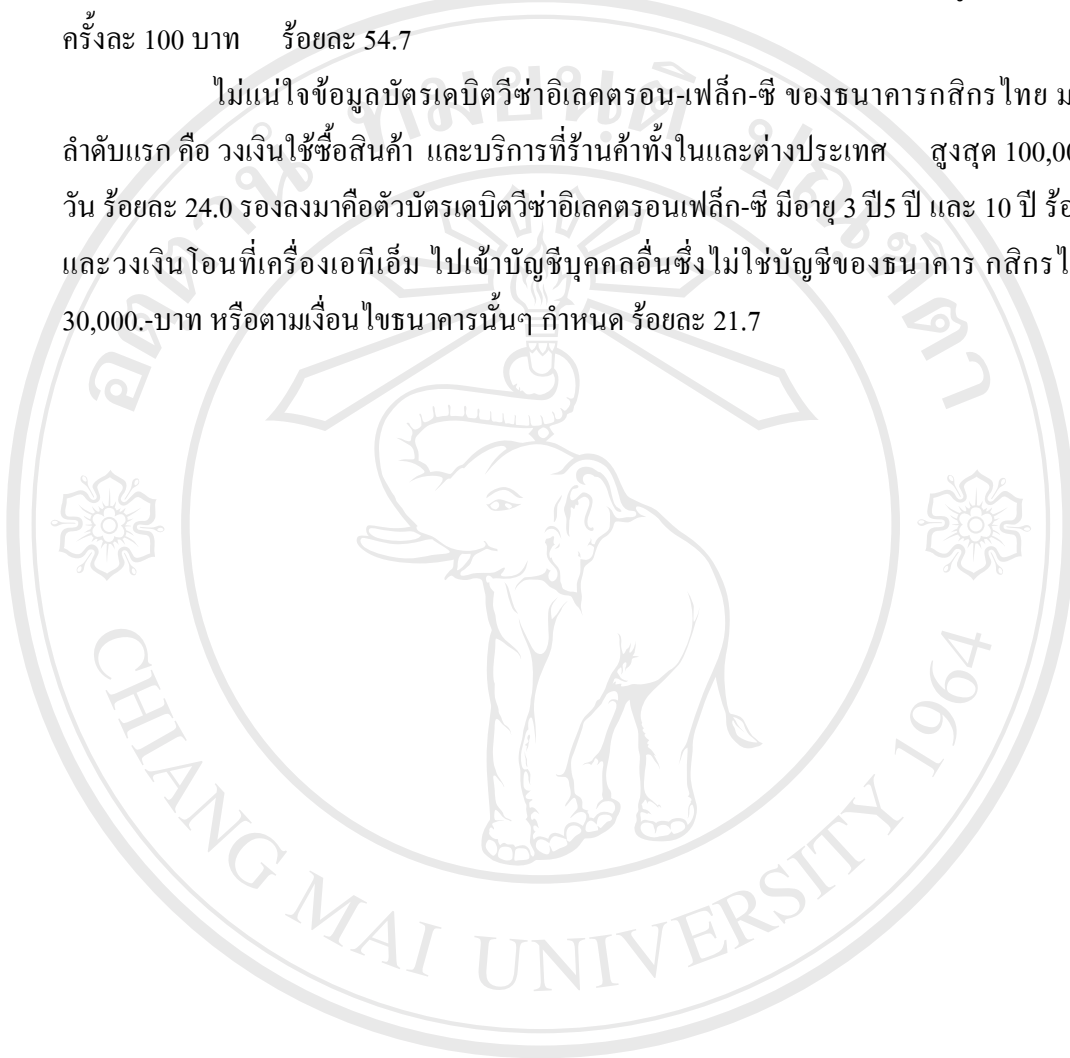
ข้อมูล	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยัง บัญชีธนาคารกสิกรไทย ใน ต่างจังหวัดเสีย ค่าธรรมเนียมหมั้นละ 10.-บาท ค่าคู่สายอีกครั้ง ละ 10.-บาท	217	72.3	45	15.0	38	12.7
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชี ธนาคารอื่น สูงสุด 35.-บาท	218	72.7	45	15.0	37	12.3
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน	104	34.7	146	48.7	50	16.7
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท	81	27.0	164	54.7	55	18.3
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ ต่อครั้ง ขึ้นอยู่กับ อัตราค่าใช้จ่ายที่บริษัทนั้นกำหนด	103	34.3	141	47.0	56	18.7
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	131	43.7	132	44.0	37	12.3
เมื่อบัตรสูญหายคิดต่ออายุได้ที่สาขา และ/หรือ ศูนย์บริการลูกค้า (K-Contact Center) หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888	171	57.0	101	33.7	28	9.3

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบข้อมูลบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทยจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารกสิกรไทยได้ ร้อยละ 86.0 รองลงมาคือ เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการได้ ร้อยละ 84.7 และ ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปีแรก 300 บาท ร้อยละ 82.0

ไม่ทราบข้อมูลบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กำหนดวงเงินโอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้สูงสุด 999,999.99 บาท ร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคาร

กสิกรไทยย้อนหลังได้ 3 เดือน ร้อยละ 55.3 และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มต่างประเทศ
ครั้งละ 100 บาท ร้อยละ 54.7

ไม่แน่ใจข้อมูลบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด 3
ลำดับแรก คือ วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อ
วัน ร้อยละ 24.0 รองลงมาคือตัวบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ มีอายุ 3 ปี 5 ปี และ 10 ปี ร้อยละ 23.0
และวงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคาร กสิกรไทย สูงสุด
30,000.-บาท หรือตามเงื่อนไขธนาคารนั้นๆ กำหนด ร้อยละ 21.7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	72 (24.0)	114 (38.0)	108 (36.0)	4 (1.3)	2 (0.7)	3.83 (มาก)	5
ภาพและสีต้นบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี	56 (18.7)	117 (39.0)	114 (38.0)	13 (4.3)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	11
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี	24 (8.0)	107 (35.7)	146 (48.7)	19 (6.3)	4 (1.3)	3.43 (ปานกลาง)	18
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	77 (25.7)	104 (34.7)	104 (34.7)	12 (4.0)	3 (1.0)	3.80 (มาก)	6
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	129 (43.0)	113 (37.7)	51 (17.0)	7 (2.3)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	56 (18.7)	124 (41.3)	109 (36.3)	11 (3.7)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	8
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	83 (27.7)	109 (36.3)	103 (34.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	3
สามารถโอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00 -21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	72 (24.0)	102 (34.0)	105 (35.0)	16 (5.3)	5 (1.7)	3.73 (มาก)	10
วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	55 (18.3)	98 (32.7)	141 (47.0)	6 (2.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	13

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้	35 (11.7)	120 (40.0)	142 (47.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	16
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	53 (17.7)	102 (34.0)	132 (44.0)	12 (4.0)	1 (0.3)	3.65 (มาก)	15
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงินสูงสุดต่อวันได้	63 (21.0)	112 (37.3)	118 (39.3)	7 (2.3)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	7
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย	58 (19.3)	114 (38.0)	124 (41.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	8
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	73 (24.3)	126 (42.0)	97 (32.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	4
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร	52 (17.3)	106 (35.3)	135 (45.0)	4 (1.3)	3 (1.0)	3.67 (มาก)	13
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	49 (16.3)	118 (39.3)	125 (41.7)	7 (2.3)	1 (0.3)	3.69 (มาก)	12
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	44 (14.7)	102 (34.0)	140 (46.7)	13 (4.3)	1 (0.3)	3.58 (มาก)	17
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	106 (35.3)	130 (43.3)	60 (20.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.13 และ ถอนเงินสดได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารกสิกรไทย (ค่าเฉลี่ย 3.89) สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสด สูงสุดต่อวันได้ และใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย (ค่าเฉลี่ย 3.75) สามารถโอนเงิน,ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ใน ประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00 - 21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ภาพและสีสันบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี (ค่าเฉลี่ย 3.72) ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) วงเงินโอนเข้า บัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร และวงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คืออายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี	17 (5.7)	80 (26.7)	151 (50.3)	43 (14.3)	9 (3.0)	3.18 (ปานกลาง)	9
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี	19 (6.3)	87 (29.0)	156 (52.0)	28 (9.3)	10 (3.3)	3.26 (ปานกลาง)	8
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซีใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุดหรือ ลืมรหัส	17 (5.7)	100 (33.3)	154 (51.3)	26 (8.7)	3 (1.0)	3.34 (ปานกลาง)	5
ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	47 (15.7)	138 (46.0)	103 (34.3)	9 (3.0)	3 (1.0)	3.72 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	28 (9.3)	72 (24.0)	167 (55.7)	26 (8.7)	7 (2.3)	3.29 (ปานกลาง)	6
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	93 (31.0)	124 (41.3)	77 (25.7)	3 (1.0)	3 (1.0)	4.00 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด	37 (12.3)	104 (34.7)	134 (44.7)	20 (6.7)	5 (1.7)	3.49 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารอื่น	30 (10.0)	70 (23.3)	159 (53.0)	38 (12.7)	3 (1.0)	3.29 (ปานกลาง)	6

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่า สินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ	34 (11.3)	71 (23.7)	173 (57.7)	22 (7.3)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยัง บัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่าน ตู้เอทีเอ็มในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.34) ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ – ี (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	46 (15.3)	113 (37.7)	129 (43.0)	11 (3.7)	1 (0.3)	3.64 (มาก)	1
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน	23 (7.7)	73 (24.3)	108 (36.0)	78 (26.0)	18 (6.0)	3.02 (ปานกลาง)	8
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	21 (7.0)	74 (24.7)	142 (47.3)	60 (20.0)	3 (1.0)	3.17 (ปานกลาง)	7
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ	29 (9.7)	87 (29.0)	148 (49.3)	35 (11.7)	1 (0.3)	3.36 (ปานกลาง)	3
มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	25 (8.3)	90 (30.0)	152 (50.7)	29 (9.7)	4 (1.3)	3.34 (ปานกลาง)	4
จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	16 (5.3)	82 (27.3)	169 (56.3)	31 (10.3)	2 (0.7)	3.26 (ปานกลาง)	5
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	22 (7.3)	64 (21.3)	174 (58.0)	39 (13.0)	1 (0.3)	3.22 (ปานกลาง)	6
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	23 (7.7)	112 (37.3)	159 (53.0)	5 (1.7)	1 (0.3)	3.50 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้ บริการได้ทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.34) จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (ค่าเฉลี่ย 3.22) จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มและ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขานาน (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	48 (16.0)	117 (39.0)	114 (38.0)	20 (6.7)	1 (0.3)	3.64 (มาก)	1
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	54 (18.0)	95 (31.7)	134 (44.7)	15 (5.0)	2 (0.7)	3.61 (มาก)	2
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	28 (9.3)	71 (23.7)	153 (51.0)	46 (15.3)	2 (0.7)	3.26 (ปานกลาง)	5
การส่งเสริมการใช้บริการ ให้แต้มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	48 (16.0)	68 (22.7)	153 (51.0)	26 (8.7)	5 (1.7)	3.43 (ปานกลาง)	3
การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงโครนหรือการเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	43 (14.3)	80 (26.7)	144 (48.0)	26 (8.7)	7 (2.3)	3.42 (ปานกลาง)	4
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.47 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย 3.64) การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วง ธรรมชาติของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.43) การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อีเลคตรอน เฟล็ก-ซี ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	63 (21.0)	139 (46.3)	93 (31.0)	3 (1.0)	2 (0.7)	3.86 (มาก)	1
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	49 (16.3)	107 (35.7)	137 (45.7)	4 (1.3)	3 (1.0)	3.65 (มาก)	4
การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตรและวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร	43 (14.3)	128 (42.7)	120 (40.0)	9 (3.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	3
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	49 (16.3)	108 (36.0)	130 (43.3)	11 (3.7)	2 (0.7)	3.64 (มาก)	5
การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการหรือบัตรสูญหาย	50 (16.7)	114 (38.0)	128 (42.7)	8 (2.7)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	2
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.70 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.86) การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการหรือบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตรและวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิลคตรอน เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลา ทำการ ภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมี อัจฉริยะและให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.65) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	71 (23.7)	145 (48.3)	81 (27.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	1
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	64 (21.3)	139 (46.3)	93 (31.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	2
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร	53 (17.7)	106 (35.3)	140 (46.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	4
มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน	48 (16.0)	127 (42.3)	115 (38.3)	10 (3.3)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	3
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม	16 (5.3)	64 (21.3)	101 (33.7)	101 (33.7)	18 (6.0)	2.86 (ปานกลาง)	10
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่ เครื่อง เอทีเอ็ม	22 (7.3)	77 (25.7)	159 (53.0)	39 (13.0)	3 (1.0)	3.25 (ปานกลาง)	9
ความสะอาดของสถานที่ติดตั้ง เอทีเอ็ม	21 (7.0)	82 (27.3)	176 (58.7)	18 (6.0)	3 (1.0)	3.33 (ปานกลาง)	8
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	14 (4.7)	99 (33.0)	158 (52.7)	27 (9.0)	2 (0.7)	3.33 (ปานกลาง)	8
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย	35 (11.7)	102 (34.0)	151 (50.3)	9 (3.0)	3 (1.0)	3.53 (มาก)	7
ความชัดเจนของเป็นอักษรที่ใช้ ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	29 (9.7)	134 (44.6)	122 (40.7)	13 (4.3)	2 (0.7)	3.59 (มาก)	6
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูใน หน้าจอ ตรงกับปุ่มกด เวลาทำ รายการจะไม่สับสน	30 (10.0)	136 (45.3)	128 (42.7)	4 (1.3)	2 (0.7)	3.64 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความชัดเจนของแป้นอักษรที่ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.59) เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เรียงลำดับคือ ความสะอาดของสถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม และแสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.33) และ ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความสะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	31 (10.3)	109 (36.3)	153 (51.0)	6 (2.0)	1 (0.3)	3.54 (มาก)	6
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	31 (10.3)	127 (42.3)	136 (45.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	4
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร	25 (8.3)	112 (37.3)	151 (50.3)	12 (4.0)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	7
ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	34 (11.3)	129 (43.0)	128 (42.7)	9 (3.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	3
ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร	30 (10.0)	144 (48.0)	123 (41.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	2
ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร	23 (7.7)	85 (28.3)	181 (60.3)	9 (3.0)	2 (0.7)	3.39 (ปานกลาง)	9
ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	58 (19.3)	131 (43.7)	107 (35.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	1
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	38 (12.7)	104 (34.7)	146 (48.7)	10 (3.3)	2 (0.7)	3.55 (มาก)	5
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	21 (7.0)	99 (33.0)	172 (57.3)	8 (2.7)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร(ค่าเฉลี่ย 3.67) ความรวดเร็วในการตรวจสอบ ความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.61) ขั้นตอนในการแจ้งอายุบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.54) ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในปัจจุบัน

ประเภทบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
บัตร เอทีเอ็มธรรมดา	118	39.3
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน	279	93.0
บัตรเครดิตออกโดยธนาคาร	27	9.0
บัตรวีซ่าออกโดยธนาคาร	22	7.3
บัตรมาสเตอร์การ์ดออกโดยธนาคาร	23	7.7
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	6	2.0
บัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ	1	0.3
บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า หรือที่มีใช้ธนาคารหรือสถาบันการเงินเป็นผู้ออก	16	5.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการแยกตามประเภทบัตรอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน คือ บัตร เดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ บัตร เอทีเอ็มธรรมดา ร้อยละ 39.3 บัตรเครดิตออกโดยธนาคาร ร้อยละ 9.0 บัตรมาสเตอร์การ์ดออกโดยธนาคาร ร้อยละ 7.7 บัตรวีซ่าออกโดยธนาคาร ร้อยละ 7.3 บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า หรือที่มีใช้ธนาคารหรือสถาบันการเงินเป็นผู้ออก ร้อยละ 5.3 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ร้อยละ 2.0 และบัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการบัตรเดบิต
วีซ่าตรอนของธนาคารอื่นนอกจากของธนาคารกสิกรไทย

บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารอื่น	จำนวน (จาก 300 ราย)	ร้อยละ
บัตรบี-เฟิร์ส,บัตรบี-เฟิร์ส EGV ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	62	20.7
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	67	22.3
บัตร SCB อีชีส์การ์ด,บัตร SCB อีชีส์การ์ดEGV ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	26	8.7
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	14	4.7
บัตรยูการ์ด ของธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน)	4	1.3
บัตรกรุงศรีวีซ่า ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	16	5.3
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์,บัตรเอเชียเมเจอร์ หรือบัตรเอเชียวิคูล ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	0	0.0
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	5	1.7
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน	6	2.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด การใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า
ตรอนของธนาคารอื่นนอกจากของธนาคารกสิกรไทย คือ ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 22.3 รองลงมาคือ บัตรบี-เฟิร์ส,บัตรบี-เฟิร์ส EGV ของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 20.7 บัตร SCB อีชีส์การ์ดEGV ของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 8.7 บัตรกรุงศรีวีซ่า ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 5.3 บัตร
เดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 4.7 บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
ของธนาคารออมสิน ร้อยละ 2.0 บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) ร้อยละ 1.7 บัตรยูการ์ด ของธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 1.3 ส่วนบัตร
เดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเอเชียเมเจอร์หรือบัตรเอเชียวิคูลของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ไม่มี
ผู้ตอบแบบสอบถามรายใดใช้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย

ระยะเวลาในการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	74	24.7
1-2 ปี	130	43.3
3-4 ปี	48	16.0
มากกว่า 4 ปี	48	16.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย คือ ระยะเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 24.7 ระยะเวลา 3-4 ปี ร้อยละ 16.0 และ ระยะเวลา มากกว่า 4 ปี ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย

เหตุผลในการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	137	45.7
มีสาขาทั่วประเทศ	125	41.7
มีเครื่อง เอทีเอ็ม จำนวนมาก	57	19.0
พนักงานให้บริการดี	74	24.7
พนักงานชักชวน	77	25.7
สะดวกและประหยัดเวลา	140	46.7
ใช้ทำรายการได้หลากหลาย	63	21.0
มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก	27	9.0
มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครบัตร	26	8.7
มีรายการส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ	19	6.3
เงินเดือนเข้าที่ธนาคารกสิกรไทย	7	2.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้บัตร

เดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย คือ สะดวกและประหยัดเวลา ร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 45.7 มีสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 41.7 พนักงาน ชักชวน ร้อยละ 25.7 พนักงานให้บริการดี ร้อยละ 24.7 ใช้ทำรายการได้หลากหลาย ร้อยละ 21.0 มีเครื่อง เอทีเอ็ม จำนวนมาก ร้อยละ 19.0 มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก ร้อยละ 9.0 มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครบัตร ร้อยละ 8.7 มีรายการส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ ร้อยละ 6.3 และเงินเดือนเข้าที่ธนาคาร กสิกรไทย ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้ผลิตภัณฑ์บริการทั่วไป (Operation & Transaction) ของธนาคารกสิกรไทย นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

บริการทั่วไป (Operation & Transaction)	ต้องการ		ยังไม่แน่ใจ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง(K-Cyber Banking) เข้าใช้บริการ เช่น โอนเงิน สอบถามยอด เรียก รายการเดินบัญชี ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต	131	43.7	118	39.3	51	17.0
บัตรเอทีเอ็มธรรมดา (K-ATM)	175	58.3	60	20.0	65	21.7
บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (K-Debit Card Flex-C) ใบที่ 2	126	42.0	83	27.7	91	30.3
บริการโอนเงิน และชำระเงิน (K-Money Transfer)	237	79.0	55	18.3	8	2.7
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)	99	33.0	117	39.0	84	28.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความสนใจจะใช้บริการอื่น นอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย ด้านบริการทั่วไป (Operation & Transaction) ต้องการมากที่สุด คือ บริการโอนเงิน และชำระเงิน(K-Money Transfer) ร้อยละ 79.0 รองลงมาคือ บัตรเอทีเอ็มธรรมดา (K-ATM) ร้อยละ 58.3

ยังไม่แน่ใจ มากที่สุดคือ คือ อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง(K-Cyber Banking) เข้าใช้บริการ เช่น โอนเงิน สอบถามยอด เรียก รายการเดินบัญชี ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)

ไม่ต้องการมากที่สุดคือบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (K-Debit Card Flex-C)ใบที่ 2 ร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ(K-Currency Exchange) ร้อยละ 28.0

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการด้านเงินออมและการลงทุน (Saving & Investing) นอกจากการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย

บริการออมและการลงทุน (Saving & Investing)	ต้องการ		ยังไม่แน่ใจ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก (K-Deposit) เช่นฝากประจำ,ออมทรัพย์,กระแสรายวัน	131	43.7	118	39.3	51	17.0
ซื้อขายกองทุน(K-Mutual Fund)	238	79.3	42	14.0	20	6.7

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความสนใจจะใช้บริการอื่นนอกจากการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ด้านบริการออมและการลงทุน (Saving & Investing) ต้องการมากที่สุด คือ ซื้อขายกองทุน(K-Mutual Fund) ร้อยละ 79.3 ยังไม่แน่ใจ คือ เงินฝาก (K-Deposit) เช่นฝากประจำ,ออมทรัพย์,กระแสรายวัน ร้อยละ 39.3 และไม่ต้องการ คือ เงินฝาก (K-Deposit) เช่นฝากประจำ ,ออมทรัพย์ ,กระแสรายวัน เช่นกัน ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing) นอกจากการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย

บริการด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing)	ต้องการ		ยังไม่แน่ใจ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด (K-Credit Card)	166	55.3	82	27.3	52	17.3
สินเชื่อเอนกประสงค์/สินเชื่อส่วนบุคคล (K-Personal Loan/ O/D)	121	40.3	121	40.3	58	19.3
สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (K-SME)	129	43.0	111	37.0	60	20.0
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (K-Home Loan)	122	40.7	111	37.0	67	22.3
สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ (K-Home Equity)	107	35.7	99	33.0	94	31.3

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสนใจจะใช้บริการอื่นนอกจากการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing) ต้องการมากที่สุด คือ บัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด(K-Credit Card) ร้อยละ 55.3 รองลงมา คือ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (K-SME) ร้อยละ 43.0

ยังไม่แน่ใจ มากที่สุดคือ สินเชื่อเอนกประสงค์/สินเชื่อส่วนบุคคล(K-Personal Loan/ O/D) ร้อยละ 40.3 รองลงมา คือ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (K-SME) และ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย(K-Home Loan) เท่ากัน ร้อยละ 37.0

ไม่ต้องการมากที่สุด คือ สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์(K-Home Equity) ร้อยละ 31.3 รองลงมา คือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (K-Home Loan) ร้อยละ 22.3

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจที่จะใช้บริการ ด้านป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลอื่นๆ (Protection & Information) นอกจากการใช้บริการบัตรเครดิต วิชา อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย

บริการด้านป้องกันความเสี่ยงและข้อมูลอื่น (Protection & Information)	ต้องการ		ยังไม่แน่ใจ		ไม่ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประกันชีวิต(K-Bancassurance)	176	58.7	90	30.0	34	11.3
ประกันวินาศภัย	145	48.3	100	33.3	55	18.3

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสนใจจะใช้บริการอื่นนอกจากการใช้บริการบัตรเครดิตวิชา อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ด้านบริการด้านป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลอื่น (Protection & Information) ต้องการมากที่สุดคือ ประกันชีวิต (K-Bancassurance) ร้อยละ 58.7

ยังไม่แน่ใจมากที่สุดคือ ประกันวินาศภัย ร้อยละ 33.3

ไม่ต้องการคือ ประกันวินาศภัย เช่นกัน ร้อยละ 18.3

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex-C) เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกจากใช้เพื่อถอนเงินสดในประเทศ

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
โอนเงิน	263	87.7
ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็ม	109	36.3
ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้า	114	38.0
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าผ่านตู้เอทีเอ็ม	32	10.7
ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์	29	9.7
ใช้ถอนเงินสด ในต่างประเทศ	39	13.0
ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ	104	34.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex-C) เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกจากใช้เพื่อถอนเงินสดในประเทศมากที่สุดคือ โอนเงิน ร้อยละ 87.7 รองลงมาคือ ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้า ร้อยละ 38.0 ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็ม ร้อยละ 36.3 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางอื่น ร้อยละ 34.7 ใช้ถอนเงินสด ในต่างประเทศ ร้อยละ 13.0 ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าผ่านตู้เอทีเอ็ม ร้อยละ 10.7 และใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ร้อยละ 9.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะแนะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย

การแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
จะแนะนำ	278	92.7
ไม่แนะนำ	22	7.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 92.7 และไม่แนะนำ ร้อยละ 7.3

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำคนที่รู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย

คนที่แนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลในครอบครัว	120	43.2
ญาติ	114	41.0
เพื่อนที่ทำงาน	114	41.0
เพื่อนบ้าน	46	16.5
คนรู้จักคุ้นเคย	137	49.3
อื่นๆ	4	1.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ที่แนะนำ 278 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด จะแนะนำคนรู้จักคุ้นเคยใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 43.2 ญาติ และ เพื่อนที่ทำงานเท่ากันคือ ร้อยละ 41.0 เพื่อนบ้าน ร้อยละ 16.5

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี(Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่านในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด บริการ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์ – ซี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ตัวบัตรชำรุดง่าย	30	10.0	12
เครื่อง เอทีเอ็ม เสียบ่อย	127	42.3	2
เครื่อง เอทีเอ็มเงินหมด	84	28.0	6
เครื่อง เอทีเอ็ม ใบบันทึกรายการหมด	90	30.0	5
เครื่อง เอทีเอ็ม อยู่ในจุดไม่เหมาะสม	26	8.7	16
มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็มน้อย	145	48.3	1
ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่มี หรือ มีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด	23	7.7	17
เครื่อง เอทีเอ็ม ไม่สามารถทำรายการข้าม ธนาคารได้บางช่วง	35	11.7	9
ตัวเลขหรืออักษรบนแป้นกดบนเครื่องเอทีเอ็ม เลอะเลือน มองไม่เห็น	21	7.0	19
ไม่สามารถเลือกชนิด ธนบัตรที่ต้องการถอนจาก เอทีเอ็ม ได้ เช่น 100 , 500 , 1,000	112	37.3	4
ไม่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม ไม่ได้	4	1.3	23
โอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็มไม่ได้เนื่องจากจำกัดไว้ในช่วงเวลา 06.00-21.00 น.	35	11.7	9
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อธนาคาร (Online) ชัดข้อง	18	6.0	20
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน	5	1.7	22
พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตรไม่ชัดเจน และ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น	17	5.7	21
ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(Call Center)	33	11.0	11
การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(Call Center)ยาก	23	7.7	17

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ลำดับ ขั้นตอน รายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า(Call Center) มีจำนวนมาก ใช้เวลานาน	28	9.3	13
การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ลำช้า	27	9.0	15
ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย	120	40.0	3
ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอ เครื่องเอทีเอ็ม มีข้อยุ่งยาก	28	9.3	13
ขั้นตอนการแจ้งขอเปลี่ยนวงเงินถอนเงินสด, โอนเงิน ด้วยบัตรยุ่งยาก	43	14.3	8
มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง	81	27.0	7
ไม่มี	2	0.7	24

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด พบปัญหาการใช้บริการบัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี คือ มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็มน้อย ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ เครื่อง เอทีเอ็ม เสีย บ่อย ร้อยละ 42.3 และ ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย ร้อยละ 40.0

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอนเฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)
ภาพและสีสັນบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)
สามารถโอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อวันได้	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(Call Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการมากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟลิกซ์-ซี	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟลิกซ์-ซี	3.35 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟลิกซ์-ซี ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้เอทีเอ็ม ในประเทศ	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขานาน	2.99 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.35 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือจำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.42 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.40 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.13 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการให้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการให้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip หิง โฉกหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ในเรื่องเดียวกัน คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ,การแต่งกาย,ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมี อัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วง เวลาทำการภายในธนาคาร	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาใน การใช้บริการ หรือบัตรสูญหาย	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็น ได้ชัดเจน	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม	2.94 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม	3.28 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะดวกของสถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)
ความชัดเจนของแป้นอักษรที่ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
ภาพและสีสັນบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)	4.09 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.64 (มาก)	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.14 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินโอนเงิน สูงสุดต่อวันได้	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ใช้โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) หมายเลข02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า(Call Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม 31-36 ปี 37-42 ปี 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.00 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียม โอนเงิน	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่าน ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคาร อื่น	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่า สินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอที เอ็ม ในประเทศ	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตร และใช้บริการได้ทั่วประเทศ	4.14 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.96 (มาก)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่ จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ ผู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ ธนาคารกสิกรไทยสาขาน่าน	3.55 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มี เครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มี ความสะดวกในการใช้ บริการ	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีเอทีเอ็มของธนาคาร กสิกรไทยตั้งอยู่ใน ศูนย์การค้า หรือตลาด	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
จำนวนร้านค้า ที่มี เครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.68 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การกระจายตัวของเครื่อง เอทีเอ็ม และร้านค้าที่มี เครื่องหมาย Visa Electron	3.68 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี 43 – 48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.64 (มาก)
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.45 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงค์หรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี และ 43-48 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม 18-24 ปี 37-42 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการใช้บริการ ให้แต้มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล และการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงโซคหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี 31-36 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ ให้บริการทำบัตร	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ ทำบัตรมีความกระตือรือร้น มีอริยาศัยและให้บริการเป็น กันเอง	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำแนะนำของ พนักงานธนาคารในการ สมัครทำบัตร และวิธีการใช้ บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	4.04 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.64 (มาก)
การช่วยแก้ไขปัญหาโดย พนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมี ปัญหาในการใช้บริการ หรือ บัตรสูญหาย	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี และ 43-48 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายใน ธนาคาร	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มและมองเห็น ได้ชัดเจน	4.05 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการ เครื่อง เอทีเอ็ม	2.91 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้ บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม	3.55 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะอาดของสถานที่ ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ ทันสมัย	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)
ความชัดเจนของเป็นอักษรที่ ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.59 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของ เมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี และ 48 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี 37-42 ปี 43-48 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ดิมรหัสบัตร	3.82 (มาก)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตร กรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.77 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี 37-42 ปี และ 48 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี และ 43-48 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี 37-42 ปี 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)
ภาพและสีสັນบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
เลือกลงรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	4.23 (มาก)	3.80 (มาก)
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	4.38 (มาก)	3.75 (มาก)
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	4.46 (มาก)	3.90 (มาก)
สามารถโอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.84 (มาก)	3.52 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	4.08 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้า ทั้งในและต่างประเทศ	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่า ต่อวัน ได้	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	4.15 (มาก)	3.62 (มาก)
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลัง ได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร กสิกรไทย	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	4.08 (มาก)	3.65 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อ วัน ได้	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารกสิกรไทย	3.49 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มาก)	3.75 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยัง บุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคาร กสิกรไทย	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	3.89 (มาก)
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่าง ธนาคาร	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	4.15 (มาก)	3.67 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยัง บุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.98 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	4.10 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ การศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้ บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า และ ปวส./อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า(Call Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน ระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และถอนเงินสดได้ทั่วโลก มากกว่าเรื่อง

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.35 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ใหม่ ทดแทนบัตร เดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสด ผ่าน ตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัด เดียวกัน	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.26 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัด เดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคาร กสิกรไทยในต่างจังหวัด	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไป ยังบัญชีธนาคารอื่น	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ	3.47 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาด้านต่ำกว่า ม. 6 ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า และ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวศ./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่ จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่ว ประเทศ	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ ธนาคารกสิกรไทยสาขานาน	3.35 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มีความสะดวก ในการใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ ในศูนย์การค้า หรือตลาด	3.56 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และ ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	3.40 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์ กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.65 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 และปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์ กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของ ธนาคาร	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ	3.51 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสม เมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงค์หรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ม. 6/ปวช.หรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ,การแต่งกาย,ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ ให้บริการทำบัตร	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมี ความกระตือรือร้นมีอัธยาศัยและ ให้บริการเป็นกันเอง	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคาร ในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตร เดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วง เวลาทำการภายในธนาคาร	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.49 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณี ผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการ หรือ บัตรสูญหาย	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชา อิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	3.88 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร	3.47 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม	3.14 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่ เครื่อง เอทีเอ็ม	3.37 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะอาดของสถานที่ติดตั้ง ตู้ เอทีเอ็ม	3.28 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณ จุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ความชัดเจนของแป้นอักษรที่ใช้ทำ รายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านปัจจัยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูใน หน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำ รายการจะไม่สับสน	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า และปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.30 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	3.54 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ สีมรหัสบัตร	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือ เทียบเท่า	ปวส./ อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มี ปัญหาในการใช้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. /อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร และ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

6.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอนเฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)
ภาพและสีสັນบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
อายุของคิวบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี	3.37 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	3.86 (มาก)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.98 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.86 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
สามารถโอนเงิน,ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.80 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงินสูงสุดต่อวันได้	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	4.02 (มาก)	3.64 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร	3.82 (มาก)	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.40 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.96 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	3.59 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสุขภาพแฉ่งอายุัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.06 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.83 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บัตรสุขภาพแฉ่งอายุัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสุขภาพแฉ่งอายุัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.33 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.53 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.59 (มาก)	4.27 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทย ที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	3.94 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกร ไทยไปยังบัญชีธนาคาร กสิกรไทยในต่างจังหวัด	3.41 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่าน ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชี ธนาคารอื่น	3.35 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ	3.43 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.56 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ เจ้าของกิจการและรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ นักเรียน/นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียม โอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียม โอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนสาขา ของธนาคาร กสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตร และใช้บริการได้ทั่วประเทศ	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่ จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคาร กสิกรไทยสาขานาน	3.16 (ปานกลาง)	2.09 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มี เครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.22 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มี ความสะดวกในการใช้บริการ	3.59 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.61 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีเอทีเอ็มของธนาคาร กสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	3.71 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การกระจายตัวของเครื่อง เอทีเอ็ม และร้านค้าที่มี เครื่องหมาย Visa Electron	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

ตารางที่ 50(ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ติดต่อข้อมูลการให้บริการโดย โทรศัพท์กับพนักงานที่ ธนาคารได้	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และนักเรียนและนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการให้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงเปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.65 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.22 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้าแล้วนำไปแลกรางวัล	3.37	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โฆษ หรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.33 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน นักเรียน/นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก และ การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โซคหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โซคหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมี อัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำแนะนำของพนักงาน ธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วง เวลาทำการภายในธนาคาร	3.69 (มาก)	4.27 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
การช่วยแก้ไขปัญหาโดย พนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหา ในการใช้บริการ หรือบัตร สูญหาย	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ นักเรียน/นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็ว ของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายใน ธนาคาร	3.45 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.02 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน	3.57 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะอาดของสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการ เครื่อง เอทีเอ็ม	2.82 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้ บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม	3.16 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะอาดของสถานที่ ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.39 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ ทันสมัย	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความชัดเจนของเป็นอักษรที่ใช้ทำรายการบนเครื่องเอทีเอ็ม	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

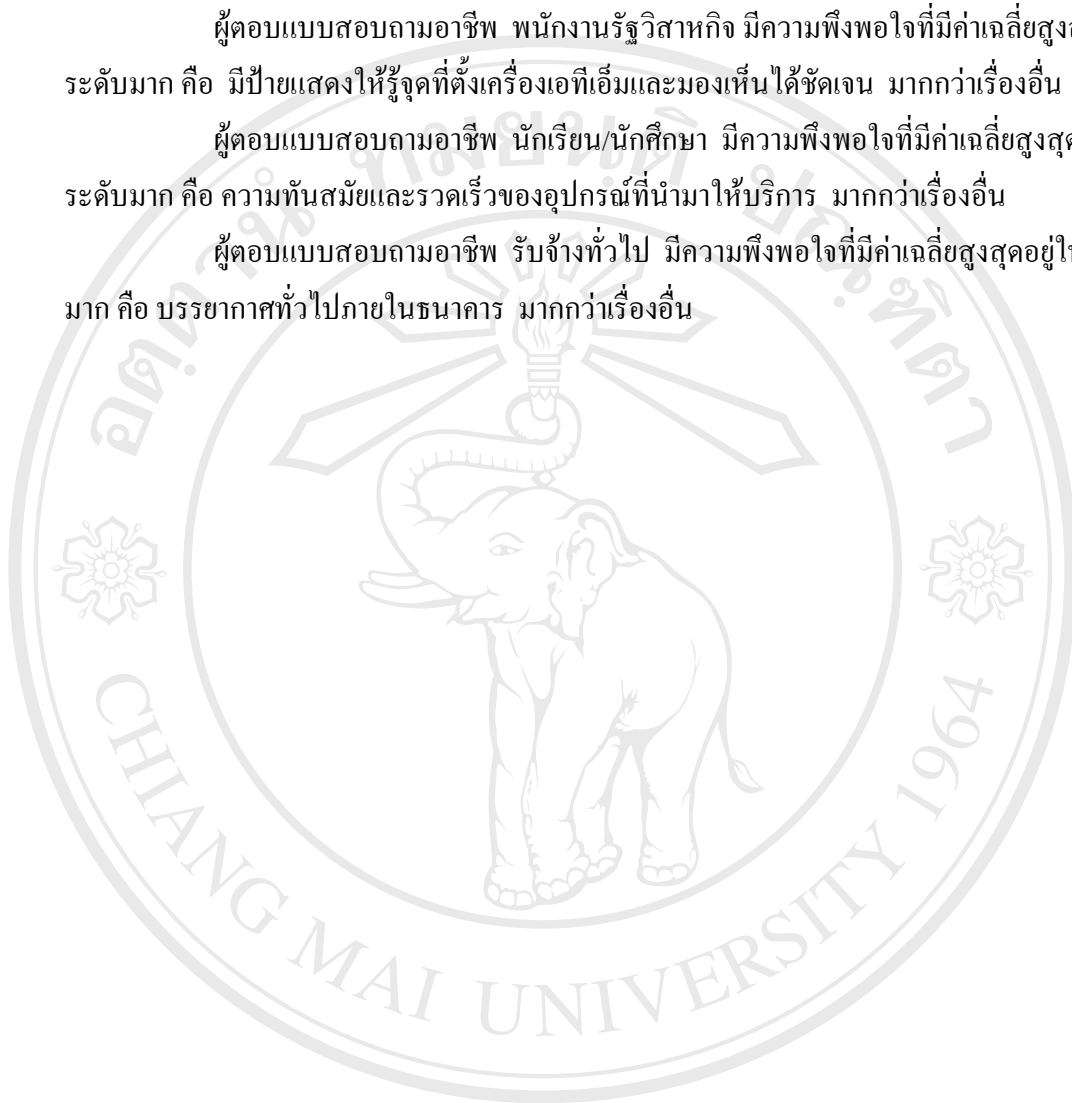
จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อ สมัครทำบัตร	3.59 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและ สมัครทำบัตร	3.63 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร	3.61 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบความถูกต้อง ของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
ความสะดวก และรวดเร็ว ในขั้นตอนการมอบบัตร	3.49 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตร กรณีทำบัตรชนิดมีรูปและ ชื่อบนบัตร	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของบัตรที่ ได้รับ	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอัปเดต บัตรสูญหาย	3.59 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ						
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ	นักเรียน /นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่มีปัญหาในการ ใช้บริการ	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า มากกว่าเรื่องอื่น

6.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามรายได้รายเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
ภาพและสีสันทนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.40 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตรได้	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.10 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	4.29 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)
สามารถโอนเงิน,ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา 06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและ บริการค้าต่อวันได้	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้า ย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อวันได้	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มี อยู่กับธนาคารกสิกรไทย	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไป ยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารกสิกรไทย	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	4.24 (มาก)	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มี อยู่ต่างธนาคาร	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไป ยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของ ธนาคารอื่น	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) หมายเลข 02-8888888 ของธนาคาร กสิกรไทยได้	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาทและ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย มากกว่าเรื่องอื่นฯ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตร เดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตร เดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออก บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ใหม่ ทดแทนบัตร เดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลี้มรหัส	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงิน สด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคาร อื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันใน	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยัง บัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ ในจังหวัดเดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียม โอนเงิน	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	3.74 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย ไปยังบัญชีธนาคารกสิกร ไทยในต่างจังหวัด	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่าน ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคาร อื่น	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระ ค่าสินค้าและบริการ ผ่าน ตู้เอทีเอ็ม ในประเทศ	3.47 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนสาขา ของธนาคาร กสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตร และใช้บริการได้ทั่วประเทศ	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่ จอครบเมื่อมาใช้บริการที่ ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคาร กสิกรไทยสาขานาน	3.24 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.33 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มี เครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม มี ความสะดวกในการใช้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีเอทีเอ็มของธนาคาร กสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
จำนวนร้านค้า ที่มี เครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การกระจายตัวของเครื่อง เอทีเอ็ม และร้านค้าที่มี เครื่องหมาย Visa Electron	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.47 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ และมีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.53 (มาก)	3.91 (มาก)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงเปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ ให้แต้มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงโคร หรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และมากกว่า รายได้ 25,000 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 15,001-20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ,การแต่งกาย,ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการ ทำบัตรมีความกระตือรือร้นมี อัธยาศัยและให้บริการเป็น กันเอง	3.57 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)
การให้คำแนะนำของพนักงาน ธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการภายใน ธนาคาร	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอ ภาค	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	3.29 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)
การช่วยแก้ไขปัญหาโดย พนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมี ปัญหาในการใช้บริการ หรือ บัตรสูญหาย	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายใน ธนาคาร	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอด รถเมื่อมาใช้บริการ เครื่อง เอทีเอ็ม	2.96 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.37 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ที่เครื่อง เอทีเอ็ม	3.24 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะอาดของสถานที่ติดตั้ง ตู้เอทีเอ็ม	3.29 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ ทันสมัย	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ความชัดเจนของแป้นอักษรที่ ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนู ในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลา ทำรายการจะไม่สับสน	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการมากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 15,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อ สมัครทำบัตร	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและ สมัครทำบัตร	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบความถูกต้องของ บัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ความสะดวก และรวดเร็วใน ขั้นตอนการมอบบัตร	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตร กรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อ บนบัตร	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของบัตรที่ ได้รับ	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัด บัตรสูญหาย	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาใน กรณีที่มีปัญหาในการใช้ บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้าและความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- เสนอให้ธนาคารกสิกรไทยยกเว้นค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดต่างสาขา หรือต่างจังหวัด โดยหากเป็นธนาคารเดียวกันเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 10 บาท แต่ต่างธนาคารเสียค่าธรรมเนียมครั้งละ 20 บาท จึงขอเสนอให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการถอนเงินต่างสาขาและกรณีอยู่ต่างจังหวัด

- อยากให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตรทุกประเภท รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างสาขาและต่างธนาคารผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ด้วย

- ควรเพิ่มจำนวนร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตร เดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี

- ควรมีตู้ เอทีเอ็ม ของธนาคารกสิกรไทย สาขานาน ตั้งหลายๆ จุด

- อยากทำบัตรเครดิตแต่พนักงานบอกว่ากรณีทำการค้าไม่มีทะเบียนการค้าแบบประกอบไม่สามารถทำได้ ทั้งที่เป็นเจ้าของกิจการ ร้านค้า ตัวแทนประกันภัยโดยแท้จริง

- ควรมีตู้เอทีเอ็ม มากกว่านี้ และกระจายตั้งหลายๆ แห่ง

- ควรมีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพิ่มขึ้น

- ควรติดตั้งตู้เอทีเอ็มให้กระจายตัวมากกว่านี้

- เสนอลดค่าธรรมเนียม จะได้ใช้บริการเพิ่ม

- ควรมีจำนวนตู้ เอทีเอ็ม มากกว่านี้

- ควรให้สามารถขูดเคลือบไหวทางบัญชีจากเครื่อง เอทีเอ็ม ได้ทันทีเหมือนใช้สมุด

ออมทรัพย์ทำรายการ

- อยากให้สามารถถอนเงินจากตู้เอทีเอ็ม มากกว่า 10,000 บาท

- ในการแจ้งรายละเอียดการยกเลิกหรือระงับใช้บัตรไม่ว่ากรณีใด ควรมีการแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน พร้อมกับบอกเหตุผลในการระงับ หรือยกเลิกการใช้