

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 300 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 18-24 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

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

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลการให้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย จาก พนักงานธนาคารแนะนำ และทราบหรือเข้าใจข้อมูลการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยได้ รองลงมา คือ เลือกเปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และ ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ปีแรก 300 บาท และไม่ทราบข้อมูลบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กำหนดวงเงินโอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้ สูงสุด 999,999.99 บาท รองลงมา คือ ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย ย้อนหลังได้ 3 เดือน และค่าธรรมเนียมถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม ในต่างประเทศครั้งละ 100 บาท

และไม่แน่ใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน รองลงมา คือ ตัวบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี มีอายุ 3 ปี 5 ปี และ 10 ปี และวงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็มไปเข้าบัญชีบุคคลอื่น ซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคารกสิกรไทย สูงสุด 30,000 บาท หรือตามเงื่อนไขของธนาคารนั้น ๆ

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

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ รองลงมาคือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง และ ถอนเงินสดได้ทั่วโลก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ 3 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ 3 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้ บริการได้ทั่วประเทศ รองลงมาคือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ 3 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก รองลงมาคือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการใช้บริการให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกของรางวัล

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร รองลงมาคือ การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการหรือบัตรสูญหาย และการให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตรและวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร รองลงมาคือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ และมีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ รองลงมาคือ ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร และความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ ลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า

อิเล็กทรอนิกส์ (Visa Electron Flex - C Debit Card) ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากที่สุด คือ บัตร เดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และนอกจากการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทยแล้ว ยังใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอื่นๆ และส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย มาแล้ว 1-2 ปี โดยเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ สะดวกและประหยัดเวลา รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร และมีสาขาทั่วประเทศ

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความสนใจจะใช้บริการอื่นเพิ่มนอกจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป (Operation & Transaction) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมากที่สุด คือ บริการ โอนเงิน และชำระเงิน(K-Money Transfer) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการใด มากที่สุดคือ บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง(K-Cyber Banking) เข้าใช้บริการ เช่น

โอนเงิน สอบถามยอด เรียกรายการเดินบัญชี ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่ต้องการมากที่สุด คือ บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (K-Debit Card Flex-C) ใบที่ 2

ด้านบริการออมและการลงทุน (Saving & Investing) ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมาก
ที่สุด คือ บริการซื้อขายกองทุน (K-Mutual Fund) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจ และไม่
ต้องการ มากที่สุด คือ บริการเงินฝาก (K-Deposit) เช่น ฝากประจำ ออมทรัพย์ กระแสรายวัน

ด้านกู้ยืม (Funding & Borrowing) ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุดคือ บริการบัตร
เครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด(K-Credit Card) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจมากที่สุด
คือ สินเชื่อเอกประสงค์/สินเชื่อส่วนบุคคล(K-Personal O/D) และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องการ
มากที่สุด คือ บริการสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ (K-Home Equity)

ด้านป้องกันความเสี่ยงและข้อมูลสารสนเทศ (Protection & Information) ผู้ตอบ
แบบสอบถามต้องการมากที่สุดคือ บริการประกันชีวิต (K-Bancassurance) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่
ยังไม่แน่ใจ และไม่ต้องการมากที่สุด คือ บริการประกันวินาศภัย

นอกจากการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี เพื่อใช้ถอนเงินสดแล้ว ผู้ตอบแบบ
สอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี (Visa Electron Flex-C) ใช้เพื่อ
บริการอื่นมากที่สุด คือ โอนเงิน ส่วนการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการต่อส่วนใหญ่ต้องการจะแนะนำผู้อื่น
ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน
มากที่สุดจะแนะนำให้กับคนรู้จักคุ้นเคย

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี
(Visa Electron Flex - C Debit Card) ในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการของลูกค้านาคาร
กสิกรไทย สาขาน่าน**

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า
อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม
มีน้อยรองลงมาคือเครื่องเอทีเอ็ม เสียบ่อยและร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย

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

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบัญชีส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็กซ์-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ในเรื่องเดียวกันคือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

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

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-24 ปี 25-30 ปี 31-36 ปี 43 - 48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล และการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ชิงโชคหรือ การเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี 31-36 ปี 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

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

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 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

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน 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

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 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

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวิชา อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า และ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรศูนย์หายแจ้งอาชัฒที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และถอนเงินสดได้ทั่วโลก มากกว่าเรื่อง

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ม. 6/ปวช. หรือเทียบเท่า และ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือเมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงินมากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ในประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 และ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของ

ธนาคาร และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการโฆษณาบริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง อีเมล ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 ม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือบุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ม. 6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการกระบวนกร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

6.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน เจ้าของกิจการ นักเรียน/นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และนักเรียนและนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศมากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก 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 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โซคหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ 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

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ 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

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า มากกว่าเรื่องอื่น

6.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวิชา อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จำแนกตามได้ราย

เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บัตรสูญหายแจ้งอาชัต์ที่ 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 บาท และรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย มากกว่าเรื่องอื่นๆ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ มากกว่าเรื่องอื่น

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และ รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000-10,000 บาท และรายได้ 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 และรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคารในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความทันสมัย และรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ 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 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า 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

อภิปรายผล

การศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ได้กล่าวถึง ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคลหรือพนักงาน (People) การสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรกคือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรกคือเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหัก และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้า

ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่น ทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรก คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์และสอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนา ทองเยี่ยม(2546)ที่ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรสาครที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ ด้านสถานที่และความสะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่น ทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ เวลาปิดเปิด

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่งไปบนที่รายการชิงโชค หรือรับส่วนลดต่าง ๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่น ทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้

ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ มีของแถมเมื่อเปิดบัญชี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และหนังสือพิมพ์

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรของเจ้าหน้าที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ

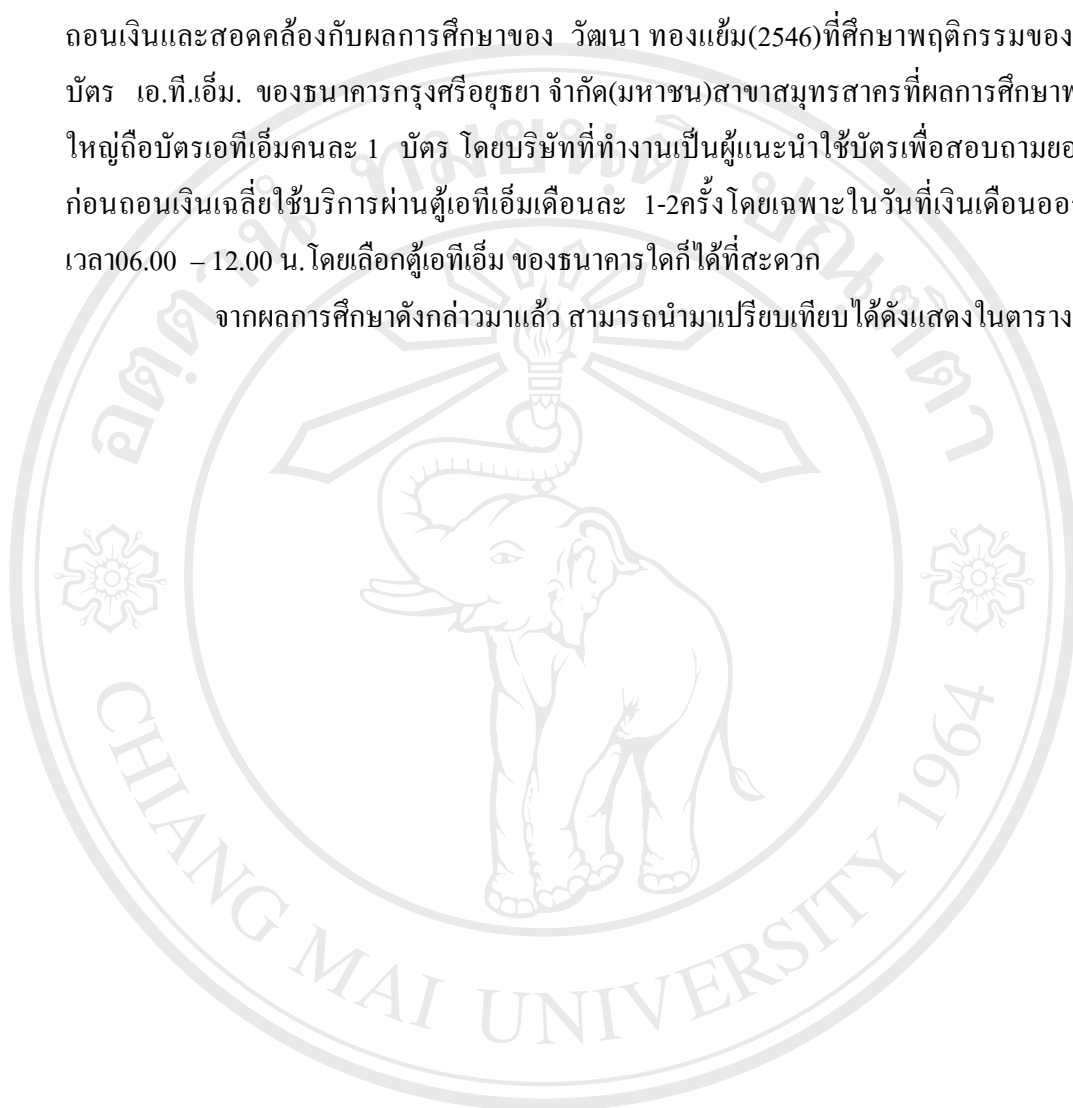
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อยและทันสมัยและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านานาชาติกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับแรก คือ การสามารถรับบัตรได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญ ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ การจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็วและถูกต้อง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือเรื่องความถูกต้อง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองเยี่ยม(2546)ซึ่งศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรสาครที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำให้ความสำคัญ ในระดับมากอันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทำบัตรแบบรูดได้

พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ถือบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ระยะเวลา 1-2 ปีโดยเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์-เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย คือ สะดวกและประหยัดเวลา รองลงมาคือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร บริการอื่นต้องการคือบริการโอนเงิน และชำระเงิน ชื้อขายกองทุน บัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด ประกันชีวิต นอกจากนี้ใช้ถอนเงินสดในประเทศ ใช้บัตรเพื่อ โอนเงิน และส่วนใหญ่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซีของธนาคารกสิกรไทยโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้กับคนรู้จักคุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านานาชาติกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่ามา 1 – 2 ปี ส่วนใหญ่ใช้เพื่อถอนเงินและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าใช้บริการฝากเงิน มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ในช่วงเวลา 18.01-20.00 น. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เพราะสามารถใช้บริการในวันหยุดได้ส่วนใหญ่ใช้บริการวันต่าง ๆ ในสัปดาห์ไม่แน่นอน และส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก

ถอนเงินและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัฒนา ทองแถม(2546)ที่ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรสาครที่ผลการศึกษาพบว่า ส่วน ใหญ่ถือบัตรเอทีเอ็มคนละ 1 บัตร โดยบริษัทที่ทำงานเป็นผู้แนะนำใช้บัตรเพื่อสอบถามยอดคงเหลือ ก่อนถอนเงินเฉลี่ยใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มเดือนละ 1-2 ครั้ง โดยเฉพาะในวันที่เงินเดือนออก ระหว่าง เวลา 06.00 – 12.00 น. โดยเลือกตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวก

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาแล้ว สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังแสดงในตารางที่ 62



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 เปรียบเทียบผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ชื่อผู้ศึกษา (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ปีที่ศึกษา	2549	2548	2548	2547	2546	
เรื่องที่ศึกษา	ทัศนคติลูกค้า ต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน	ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่	ความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการ ให้บริการของ ธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่	ปัจจัยส่วนผสมทาง การตลาดที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้ บริการบัตรกรุงศรีวี ซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของ ลูกค้าธนาคารกรุงศรี อยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่	พฤติกรรมของลูกค้า ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขา สมุทรสาคร	ในหัวข้อที่ผู้ศึกษา แต่ละคน มีความ สอดคล้องกัน.ใน บางปัจจัยย่อย

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ชื่อผู้ศึกษา	ไพสิฐ รอดแสวง (ผู้ศึกษารุ่นนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งวีระสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวีรปรกรณ์ (3)	วัฒนา ทองเข้ม (4)
ด้านข้อมูลทั่วไป	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-24 ปี ส่วนการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีสถานภาพโสด อาชีพรับจ้าง เป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ต่ำกว่า 10,000.00 บาท/เดือน	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่การศึกษา ปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน มีรายได้ส่วนมากไม่เกิน 5,000.00 บาทต่อเดือน	สอดคล้อง (1) , (2) , (3) และ (4)
ด้านความรู้ความเข้าใจ	ส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลการให้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จาก พนักงานธนาคารแนะนำ					ไม่มีปัจจัยย่อยในการศึกษาที่เหมือนกัน

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	โพสิทีฟ รอดแสง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านความพึงพอใจ						
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ		มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม		สอดคล้อง (3) , แต่ไม่สอดคล้อง (2)ส่วน(1)และ (4)ไม่มีปัจจัยย่อยในการศึกษาที่เหมือนกัน
ด้านราคา	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนส่วยย่อย	ค่าธรรมเนียมบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า เล็กตรอน มีความเหมาะสม	ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหาส		ไม่สอดคล้อง(1) , (2) , (3) ส่วน(4)ไม่มีปัจจัยย่อยในการศึกษาที่เหมือนกัน

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคำพ้องใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ไพสิฐ รอดแสง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและให้บริการได้ทั่วประเทศ	เวลาเปิดเปิด	ที่ตั้งของเครื่องเอ.ที.เอ็ม สะดวกและปลอดภัยในการใช้บริการ	จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่า อิเล็กตรอน และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่า อิเล็กตรอน	ด้านสถานที่และความสะดวก	สอดคล้อง(3) และ (4) , แต่ไม่สอดคล้อง (1) และ (2)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชี	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์	การแจกของแถม ส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือรับส่วนลดต่าง ๆ		สอดคล้อง (1) , และ (3),แต่ไม่สอดคล้อง (2) ส่วน(4)ไม่มีปัจจัยย่อยในการศึกษาที่เหมือนกัน

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ไพสิฐ รอดแสวง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านบุคลากร	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของ พนักงานธนาคารผู้ ให้บริการทำบัตร	พนักงานมีความเอา ใจใส่กระตือรือร้น ให้บริการ	พนักงานมีความ สุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอขอบคุณ ที่ใช้ บริการและพนักงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสมี บุคลิกภาพที่ดี	ความสะอาดและ รวดเร็วในการ ให้บริการจ่ายบัตร ของเจ้าหน้าที่		สอดคล้อง (2) , แต่ ไม่สอดคล้อง(1) , (3) ส่วน(4)ไม่มี ปัจจัยย่อยใน การศึกษาที่ เหมือนกัน
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร	ธนาคารได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมา ให้บริการ	การตกแต่ง เคาน์เตอร์จุด ให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	ความชัดเจนของป้าย บอกให้บริการตู้ เอทีเอ็มของธนาคาร		ไม่สอดคล้อง (1) , (2) ,(3ส่วน(4)ไม่มี ปัจจัยย่อยใน การศึกษาที่ เหมือนกัน

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคำพ้องใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ไพสิฐ รอดแสง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	เรื่องความถูกต้อง	การจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง	การสามารถรับบัตร ได้ตรงตามวันนัดหมาย	ความรวดเร็วในการ ทำบัตรแบบรอรับ ได้เลย	สอดคล้อง (1) , (2) , (3)แต่ไม่สอดคล้อง (4)
ด้านพฤติกรรม และแนวโน้มการใช้บริการ	ตรอน-เฟล็ก-ซี ของธนาคาร กสิกรไทย คือ 1-2ปีโดย เหตุผลที่เลือกใช้บริการ บัตรเอทีเอ็มของ ธนาคารกสิกรไทย คือ สะดวกและประหยัดเวลา รองลงมาคือชื่อเสียงและ	ใช้บริการฝากเงิน มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ในช่วงเวลา 18.01-20.00 น. เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เพราะสามารถใช้บริการในวันหยุด		ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า มา 1 – 2 ปี ส่วนใหญ่ใช้เพื่อถอนเงินสด	ส่วนใหญ่ถือบัตร เอทีเอ็มคนละ 1 บัตร โดยบริษัทที่ทำงานเป็นผู้แนะนำ ใช้บัตรเพื่อสอบถาม ยอดคงเหลือก่อน ถอนเงินเฉลี่ยใช้	สอดคล้อง (1) , (2) , (4)ส่วน(3)ไม่มี ปัจจัยย่อยในการศึกษาที่เหมือนกัน

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา						
	ชื่อผู้ศึกษา	ไพสิฐ รอดแสง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองเข้ม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านพฤติกรรม และแนวโน้มการ ใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือของธนาคาร บริการอื่นต้องการบริการ โอนเงิน และชำระเงิน ชื้อ ขายกองทุน บัตรเครดิต/บัตร วีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด ประกันชีวิต นอกจากนี้ใช้ ถอนเงินสดในประเทศ บริการที่ใช้คือ โอนเงิน และส่วนใหญ่จะแนะนำคน รู้จักให้ใช้บริการบัตรเครดิต วีซ่า อิเลคตรอน เฟล็ก-ซี ของธนาคารสิกรไทย	ได้ส่วนใหญ่ใช้ บริการวันต่าง ๆ ใน สัปดาห์ไม่แน่นอน และส่วนใหญ่ใช้ บริการฝากถอนเงิน				บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม เดือนละ 1-2 ครั้ง โดยเฉพาะในวันที่ เงินเดือนออก ระหว่างเวลา 06.00 - 12.00 น. โดยเลือก ตู้เอทีเอ็ม ของ ธนาคารใดก็ได้ที่ สะดวก	

ตารางที่ 62 (ต่อ) เปรียบเทียบผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการตามทฤษฎีและวรรณกรรมที่อ้างอิง

ปัจจัย/ข้อค้นพบ	สรุปผลศึกษาของผู้ศึกษา					
	ชื่อผู้ศึกษา ไพสิฐ รอดแสง (ผู้ศึกษาครั้งนี้)	ยุทธนา ศิริธร (1)	สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2)	วราพร ลิขิตวัชร ปกรณ์ (3)	วัฒนา ทองแถม (4)	ความสอดคล้อง
ด้านพฤติกรรม และแนวโน้มการ ใช้บริการ	โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดจะแนะนำ ให้กับคนรู้จักคุ้นเคย					

ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 18-24 ปี มีทุกระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แหล่งทราบข้อมูลจากที่ทำงาน วิทยุและจดหมายส่งตรงจากธนาคาร น้อยที่สุด ส่วนข้อมูลผ่านช่องทาง อีเมลล์ ส่งตรงจากธนาคาร ไม่มีผู้ใดทราบเลย

จากการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติผลิตภัณฑ์/บริการและวิธีการใช้บริการ บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลน้อยสุด 3 อันดับแรก คือเรื่อง กำหนดวงเงิน โอนเงิน เพื่อ โอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้สูงสุด 999,999.99 บาท รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท และ ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่อง เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย ย้อนหลังได้ 3 เดือน ส่วนข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กำหนดวงเงิน โอนเงิน เพื่อ โอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย ได้สูงสุด 999,999.99 บาท รองลงมาคือ ใช้ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าที่เครื่อง เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย ย้อนหลังได้ 3 เดือน และ ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ ครั้งละ 100.-บาท ส่วนข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่ใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน รองลงมาคือ ตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี มีอายุ 3ปี 5 ปี และ 10 ปี และวงเงินโอนที่เครื่องเอทีเอ็ม ไปเข้าบัญชีบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บัญชีของธนาคาร กสิกรไทย สูงสุด 30,000.-บาท หรือตามเงื่อนไขธนาคารนั้นๆ กำหนด

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเดบิตวีซ่า พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องอายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์เกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่อง ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขาน่าน เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่องความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม ความสะอาดของสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม และแสงสว่าง ช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม และในเรื่องความสะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่อง เอทีเอ็ม เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในเรื่อง ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับด้านพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ บัตรเอทีเอ็มธรรมดา โดยมีระยะเวลาใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย 1-2 ปี และเหตุผลที่เลือกใช้บัตรนี้ มากที่สุดคือ สะดวกและประหยัดเวลา รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร นอกจากนี้ในการใช้บริการนอกจากใช้ถอนเงินสดในประเทศแล้ว ส่วนใหญ่ใช้บัตรเพื่อการโอนเงิน และจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 7.3 ที่จะไม่แนะนำให้คนรู้จักให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย นอกนั้นจะแนะนำ โดยต้องการแนะนำคนรู้จักคุ้นเคย มากที่สุด

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดจากการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน คือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีน้อย เครื่องเอทีเอ็มเสียบ่อย และร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย

ด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจาก ค่าเฉลี่ยน้อย ไปหา ค่าเฉลี่ยมาก ดังนี้

ตารางที่ 63 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคาร กสิกรไทย สาขาน่าน จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม	2.86
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม และ/หรือ ที่ธนาคารกสิกรไทยสาขาน่าน	3.02
จำนวนตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.17
ค่าธรรมเนียมสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.18
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	3.22
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม	3.25
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.26
การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ผ่านสื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล ฯลฯ	3.26
จำนวนร้านค้า ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ	3.26
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.29
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสด ผ่านตู้ เอทีเอ็ม ต่างประเทศ	3.29
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.33
ความสะอาดของสถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม	3.33

ตารางที่ 63 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	ค่าเฉลี่ย
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.34
มีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	3.34
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.36
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้เอทีเอ็ม ในประเทศ	3.39
ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร	3.39
การส่งเสริมการให้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงโครหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	3.42
อายุของตัวบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.43
การส่งเสริมการให้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล	3.43
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.44
ค่าธรรมเนียมเมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด	3.49
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัสบัตร	3.50
ติดต่อข้อมูลการให้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.50
เครื่องเอทีเอ็ม มีรูปแบบที่ทันสมัย	3.53
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.54
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.55
ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์(K-Contact Center) หมายเลข02-8888888 ของธนาคารกสิกรไทยได้	3.58
ความชัดเจนของเป็นอักษรที่ใช้ทำรายการบนเครื่อง เอทีเอ็ม	3.59
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.61
การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.61

ตารางที่ 63 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	ค่าเฉลี่ย
ปรับเปลี่ยนวงเงินซื้อสินค้าและบริการค่าต่อวันได้	3.62
ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้า	3.63
การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	3.64
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.64
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอ ตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.64
จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	3.64
ตรวจสอบรายการซื้อสินค้าย้อนหลังได้ 3 เดือน จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย	3.65
พนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	3.65
วงเงินโอนเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีอยู่ต่างธนาคาร	3.67
ความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการมอบบัตร	3.67
วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ	3.67
การให้คำแนะนำของพนักงานธนาคาร ในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในธนาคาร	3.68
การช่วยแก้ไขปัญหาโดยพนักงาน กรณีผู้ถือบัตรมีปัญหาในการใช้บริการ หรือบัตรสูญหาย	3.69
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.69
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร	3.70
มีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็นได้ชัดเจน	3.71
ภาพและสีสันทบนบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี	3.72
ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.72

ตารางที่ 63 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน จากน้อยไปหามาก

ปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	ค่าเฉลี่ย
สามารถโอนเงิน,ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง เอทีเอ็ม ในประเทศ ตั้งแต่ เวลา06.00-21.00 น. โดยไม่เว้นวันหยุด	3.73
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	3.75
ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทย	3.75
สามารถกำหนดวงเงิน โอนเงิน สูงสุดต่อวันได้	3.77
เลือกถ่ายรูปถ่าย และใส่ชื่อตนเองบนบัตร ได้	3.80
ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	3.81
สมัครทำบัตรได้ทุกสาขาทั่วประเทศ แม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	3.83
บุคลิกภาพ,การแต่งกาย,ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.86
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	3.88
ใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	3.89
ถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.90
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	3.95
เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	4.00
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.13
เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.21

และจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 64-68

ตารางที่ 64 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ
ด้านราคา	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	คือจำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ

ตารางที่ 65 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อายุ						
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า (K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ
ด้านราคา	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทยที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การส่งเสริมการใช้บริการ ให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิงโครหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ	การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก

ตารางที่ 65 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อายุ						
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-24 ปี	25-30 ปี	31-36 ปี	37-42 ปี	43-48 ปี	48 ปีขึ้นไป
ด้านบุคลากรหรือนักงาน	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	การให้คำแนะนำ ของพนักงาน ธนาคารในการ สมัครทำบัตร และ วิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วง เวลาทำการภายใน ธนาคาร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	การให้คำแนะนำ ของพนักงาน ธนาคารในการ สมัครทำบัตร และ วิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วง เวลาทำการภายใน ธนาคาร
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มีป้ายแสดงให้รู้จัก ที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม และมองเห็นได้ ชัดเจน	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ความทันสมัยและ รวดเร็วของอุปกรณ์ ที่นำมาให้บริการ	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการเปิด บัญชีและสมัครทำ บัตร	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของ บัตรที่ได้รับ

ตารางที่ 66 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	บัตรสูญหายแจ้งอาชัต์ที่ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	บัตรสูญหายแจ้งอาชัต์ที่ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และถอนเงินสดได้ทั่วโลก
ด้านราคา	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านตู้เอทีเอ็ม ในประเทศ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงเปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก	การลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงเปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วง เปิดภาคเรียนหรือ ช่วงรณรงค์ของธนาคาร

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6/ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะดวกเรียบร้อยของพนักงาน หนาการณ์ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะดวกเรียบร้อยของพนักงาน หนาการณ์ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะดวกเรียบร้อยของพนักงาน หนาการณ์ให้บริการทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะดวกเรียบร้อยของพนักงาน หนาการณ์ให้บริการทำบัตร	การให้คำแนะนำของพนักงานหนาการณ์ในการสมัครทำบัตร และวิธีการใช้บัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ในช่วงเวลาทำการภายในหนาการณ์
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหนาการณ์	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหนาการณ์	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของหนาการณ์	บรรยากาศทั่วไปภายในหนาการณ์
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ

ตารางที่ 67 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ
ด้านราคา	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	-ค่าธรรมเนียม เมื่อถอนเงินสด ผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน -เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้

ตารางที่ 67 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก และ การส่งเสริมการ ใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โขกหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้า ต่าง ๆ ฯลฯ	การลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงนรงค์ค์ของ ธนาคาร	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการใช้ บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โขกหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้า ต่าง ๆ ฯลฯ	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร	การให้คำแนะนำของ พนักงานธนาคารใน การสมัครทำบัตร และ วิธีการใช้บัตรเดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร

ตารางที่ 67 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือของธนาคาร	มีป้ายแสดงให้ รู้จักที่ตั้ง เครื่องเอทีเอ็ม และมองเห็น ได้ชัดเจน	ชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร	ความทันสมัย และรวดเร็วของ อุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ	บรรยากาศ ทั่วไปภายใน ธนาคาร
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้อง ของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้อง ของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้อง ของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้อง ของบัตรที่ได้รับ	ความเร็วในการ ตรวจสอบ ความถูกต้อง ของบัตรที่ ออกให้ลูกค้า	ความถูกต้อง ของบัตรที่ได้รับ

ตารางที่ 68 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	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
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า (K-contact Center) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และใช้โอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารกสิกรไทย	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ
ด้านราคา	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ ทั่วประเทศ และมีเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทยตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ	จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ

ตารางที่ 68 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	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
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของ ธนาคาร	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก และการลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของ ธนาคาร	การลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วง เปิดภาคเรียน หรือ ช่วงรณรงค์ของ ธนาคาร	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อทำบัตรครั้งแรก
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคารผู้ให้บริการทำ บัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคารผู้ให้บริการทำ บัตร	บุคลิกภาพ การแต่ง กาย ความสะอาด เรียบร้อยของพนักงาน ธนาคาร ผู้ให้บริการ ทำบัตร	พนักงานให้บริการ อย่างเสมอภาค	การให้คำแนะนำของ พนักงานธนาคารใน การสมัครทำบัตร และ วิธีการใช้บัตรเดบิต วี ซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร	การให้คำแนะนำของ พนักงานธนาคารใน การสมัครทำบัตร และ วิธีการใช้บัตรเดบิต วี ซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาทำการ ภายในธนาคาร

ตารางที่ 68 (ต่อ) สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	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
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ	มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มและมองเห็น ได้ชัดเจน
ด้านกระบวนการ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความรวดเร็วในการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรที่ออกให้ลูกค้าและ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร และขั้นตอนการเปิดบัญชี และสมัครทำบัตร	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ	ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การศึกษา ทักษะคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน มีข้อเสนอแนะตามผลการศึกษาในแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้บัตร ตลอดจน ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะมา โดยให้ความสนใจ แก่ใจและปรับปรุงต่อปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ลงไป รวมถึงการแก้ไขปัญหาทุก ปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหามากหรือน้อยดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ จากการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม รับประทานการให้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ส่วนใหญ่ทราบจากพนักงานธนาคาร แนะนำ ซึ่งถือเป็นบทบาทหน้าที่ประจำของพนักงานธนาคาร หากเป็นไปได้ธนาคารควรสื่อเพิ่มให้ ลูกค้าได้รับรู้จากช่องทางอื่นมากขึ้น เช่น ระดับฝ่ายงานเจ้าของผลิตภัณฑ์/บริการ ที่สำนักงานใหญ่ ควรนำเสนอผ่านช่องทาง อีเมลล์ส่งตรงจากธนาคาร ส่วนในระดับสาขาอาจสื่อสารไปตามหน่วยงาน หรือสถานศึกษาของลูกค้าเป้าหมายเนื่องจากผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ที่ค้นพบเป็นนักเรียน/นักศึกษาและ นอกจากนี้หากพนักงานได้ร้องขอให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักเพื่อใช้บริการต่อไป ก็จะเป็นช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าเป้าหมายทราบบริการนี้มากขึ้น ส่วนความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติ คุณสมบัติ ประโยชน์ ตลอดจนวิธีการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบ เป็นจำนวนมาก เช่น กำหนดวงเงิน โอนเงิน เพื่อโอนไปยังบุคคลอื่น ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้สูงสุด 999,999.99 บาท ซึ่งหากลูกค้าทราบจำนวนที่สามารถโอนได้มากขึ้นจะได้หันไปใช้บริการผ่านช่องทางเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.จะลดปัญหาความคับคั่งหรือคิวยาวในสาขาลดความผิดพลาดของพนักงาน เพิ่มค่าธรรมเนียมรับทั้งตัวบัตรที่จะออกใหม่และค่าธรรมเนียมจากการโอนเงิน ใช้บริการ ธนาคารทางโทรศัพท์ (K-Contact Center) โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 02-8888888 ของธนาคาร กสิกรไทย ปัจจัยที่ผู้ตอบไม่แน่ใจ จำนวนมากอีกส่วนหนึ่งคือ วงเงินใช้ซื้อสินค้า และบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ สูงสุด 100,000 บาทต่อวัน ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ากล้าที่จะใช้บัตรเดบิตและให้ความสำคัญต่อบัตรเดบิตมากขึ้น ขณะเดียวกันพนักงานธนาคารควรให้คำแนะนำในการใช้และรักษาบัตรอย่างปลอดภัยเช่นกัน ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้สามารถปฏิบัติได้ในระดับสาขาอยู่แล้ว กล่าวโดยรวมหากเป็นไปได้ธนาคารควรให้คำแนะนำให้ความรู้ โดยการสื่อสารประเภทต่างๆ ร่วมด้วยเพื่อที่จะให้ลูกค้าได้รู้และเข้าใจเกี่ยวกับบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี ของธนาคารมากขึ้น

ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลงไป เช่นกัน

เพื่อที่ธนาคารจะได้ปิดช่องว่าง และสร้างโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุงและขยายบริการต่อไป ผู้ศึกษาทำการศึกษาและค้นพบ จึงขอเสนอแนะตามข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น เรื่องอายุของตัวบัตรของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ การใช้บัตรเพื่อโอนเงิน การปรับเปลี่ยนวงเงิน การตรวจสอบรายการซื้อสินค้า และการใช้บัตรเพื่อโอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ไปยังบุคคลอื่น ที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น หากเป็นไปได้ธนาคารควรให้ข้อมูลแก่ลูกค้าโดยชัดเจน ณ วันทำบัตร โดยการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ หรือเอกสารอื่นใดที่ไม่สั้นหรือยาวเกินไป รวมทั้งมีหมายเลขโทรศัพท์ที่จะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บัตรได้โดยสะดวก ซึ่งอาจคิดว่าวีดีโอเอทีเอ็มเป็นต้น

ด้านราคา ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยย่อยอื่น ๆ เช่นเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียม และค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยไปยัง บัญชีธนาคารกสิกรไทยในต่างจังหวัด ซึ่งนับเป็นจุดที่ลูกค้าพึงพอใจสูง ธนาคารควรให้ข้อมูลเหล่านี้โดยชัดเจนเพื่อจะสร้างโอกาส ให้ลูกค้าสร้างเครือข่ายใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยด้วยกันมากขึ้น เนื่องจากไม่เสียค่าธรรมเนียม หรือเสียค่าธรรมเนียมต่ำกว่าการโอนเงินข้ามธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านราคาที่ได้รับ ความพึงพอใจในอันดับท้าย ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมสมัครสมัครทำบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารควรจัดเก็บค่าธรรมเนียม ในราคาที่เหมาะสมตามต้นทุนของธนาคาร ซึ่งการออกบัตรรายเดี่ยว หรือรายกลุ่มที่มีจำนวนมาก จะมีต้นทุนดำเนินงานที่ต่างกันโดยหากมีการทำบัตรรายกลุ่มควรจะมีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมได้ระดับหนึ่งซึ่งสาขาน่าสมควรเสนอให้สำนักงานใหญ่พิจารณาหลักเกณฑ์ที่สามารถใช้เป็นมาตรฐานกลางได้ นอกจากนี้ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นควรศึกษาข้อมูลจากธนาคารคู่แข่งกันในตลาด ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในท้องถิ่น เพื่อจะวางกลยุทธ์ ยึดครองส่วนแบ่งตลาดบัตรเดบิตไว้ระยะยาว เพื่อให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของธนาคาร สำหรับค่าธรรมเนียมรายปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในอันดับท้าย ๆ เช่นกัน ธนาคารควรจัดทำกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ เช่น สามารถลดหย่อนค่าธรรมเนียม หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ผู้ใช้บริการได้ โดยมีหลักเกณฑ์จากปริมาณการใช้บัตรของบัตรนั้น ๆ ว่าในรอบปีที่ผ่านมาได้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นข้อมูลภายในธนาคารอาจไม่สามารถเปิดเผยรายละเอียดให้ลูกค้าทราบได้ เมื่อถึงเวลาที่จะต้องจัดเก็บค่าธรรมเนียมรายปี ก็สามารถแจ้งผ่านหน้าจอเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.ให้ลูกค้าทราบว่า ลูกค้า

เป็นบุคคลพิเศษอยู่ในเกณฑ์ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม ก็จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจด้านราคา ร่วมกับด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเป็นกลยุทธ์ดึง (Pull Strategy) ลูกค้าให้มาใช้บริการ หรือแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยย่อยอื่น ๆ คือความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มและ/หรือที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน และจำนวน ตู้ เอทีเอ็ม ที่มีเครื่องหมาย Visa Electron การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron หากเป็นไปได้ธนาคารควรเพิ่มจำนวนของตู้เอทีเอ็มให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า และสถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม ควรมีความสะดวกในการใช้บริการ เช่น ควรจัดระบบที่จอดรถ หรือแบ่งส่วนที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์แยกจากกัน เพิ่มจำนวนการติดตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารในศูนย์การค้าหรือตลาด ตลอดจนแสดงข้อมูลจำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการ นอกจากนี้แล้วธนาคารควรมีการตรวจเช็คเครื่องเอ.ที.เอ็ม.อย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเครื่องขัดข้องในการใช้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธนาคารได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยย่อยอื่น ๆ คือ การโฆษณาผ่าน สื่อตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ นอกจากนี้ธนาคารควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลผ่านสื่อโฆษณาในวงกว้าง เช่นทางวิทยุ โทรทัศน์เกี่ยวกับเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน เฟล็ก-ซี และ อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารควรมีการจัดงบประมาณให้เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีตามความเหมาะสม และไม่กระทบต่อรายจ่ายของธนาคารมากนักแต่คุ้มค่ากับผลที่ลูกค้าน่าจะได้รับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการใช้บริการ โดยให้เต็มสะสมเมื่อซื้อสินค้า แล้วนำไปแลกรางวัล การส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sale Slip ซิง โซคหรือ การเข้าร่วมรายการ รับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ฯลฯ การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการมอบสิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี เช่นกัน

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยด้านพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตรมีความกระตือรือร้นมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง หากเป็นไปได้ธนาคารควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานด้านการให้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดโปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีธรรมาจริยที่ดีในการให้บริการรวมทั้งด้านการพัฒนา ความรู้ ความชำนาญ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างมืออาชีพ เพื่อความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการให้บริการและความซื่อสัตย์ สุจริต มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระจ่างใส กระจ่างใสรื่น เพื่อคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจที่จะได้รับในด้านอื่น ๆ ตามมา

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่น้อยกว่าปัจจัยอื่น คือ ความสะอาดของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เครื่องเอทีเอ็ม ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณจุดที่ตั้งตู้ และความทันสมัยของเครื่อง เอทีเอ็ม หากเป็นไปได้ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดทั้งภายในเช่น การมีที่นั่งรอของลูกค้าการจัดระบบบัตรคิว และภายนอกในด้านการอำนวยความสะดวกหรือจัดผู้ดูแลการจอดรถของลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากสาขามีข้อจำกัดด้านสถานที่จอดรถ

ด้านกระบวนการ พบว่า ระยะเวลาในการรับบัตรกรณีทำบัตรชนิดมีรูปและชื่อบนบัตร ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ และ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม. / บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย หากเป็นไปได้ธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วขึ้น โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการ เช่น การส่งแฟ้มรูปภาพผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์เพื่อออกบัตรให้เร็วขึ้น

ส่วนพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการของลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี นั้น พบว่า ยังมีการถือบัตรเดบิตของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สูงกว่าบัตรเดบิตของธนาคารอื่น ๆ ซึ่งสาขาน่าสมควรจะทำการศึกษากลยุทธ์ของคู่แข่งในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะนำเสนอสำนักงานใหญ่ ร่วมกันหาแนวทางเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้สูงขึ้น ซึ่งจากเหตุผลของการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ส่วนใหญ่เชื่อมั่นในชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ และมีเครื่อง เอทีเอ็ม ให้บริการกว้างขวาง เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ที่ใช้บริการบัตรด้วยเหตุผลเพราะว่ารับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทยมีน้อยสุด ซึ่งธนาคารควรให้ความสำคัญและวางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร (Payroll) ให้มากขึ้น และจากเหตุผลใช้บัตรเพื่อถอนเงินสดแล้ว ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการโอนเงิน สูงสุด แต่บริการที่ควรสนับสนุนให้พนักงานธนาคารแนะนำแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นคือ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นบริการที่ธนาคารได้พัฒนามาเป็นระยะเวลานาน จากการศึกษาพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจน้อยสุด รองลงไปคือการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้า ซึ่งธนาคารควรให้ความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมการใช้บริการทั้งต้นทางคือเมื่อขายบริการบัตร และปลายทางคือต้องหาสมาชิกร้านค้าผู้รับบัตรเพิ่มขึ้นและทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการที่เป็น

สมาชิกร้านค้ารับบัตรให้สามารถสนองตอบ การใช้บริการผู้ถือบัตรได้อย่างแพร่หลาย ด้านการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจจะแนะนำคนรู้จักคุ้นเคย ธนาคารควรสร้างกลยุทธ์จูงใจให้บรรลุด้านนี้ อาจเป็นของรางวัลมอบให้แก่ผู้แนะนำ ที่มีผู้ถูกแนะนำแจ้งชื่ออ้างอิง แล้วมีระบบการบันทึกข้อมูลไว้ในระบบออนไลน์เพื่อทำการประมวลผล ให้รางวัลรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อจูงใจให้มีการแนะนำต่อเนื่องตลอดเวลา ด้านความต้องการใช้บริการผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเพิ่มเติม เช่น การโอนเงิน และการชำระเงิน การซื้อขายกองทุน การใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเดบิตวีซ่า/บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด และการประกันชีวิต ซึ่งบริการเหล่านี้ธนาคารควรชี้แนะให้พนักงานทำการแนะนำตามโอกาสและความเหมาะสม หากเป็นไปได้การตั้งตู้เพื่อรับความคิดเห็นจากลูกค้าก็จะเป็นช่องทางหนึ่งที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและวางแผนการให้บริการต่อไป

ด้านปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้จัดทำเป็นตารางแสดงเพื่อเสนอแนะให้ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน หรือ ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาแก้ไข ตามความเหมาะสมเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ ตาม กลุ่มปัญหาและลำดับจากปัญหาที่พบมากไปหาน้อยดังแสดงในตารางที่ 68

ตารางที่ 68 แสดงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 รายพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	กลุ่มปัญหา	ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา
	(จาก 300 คน)	(จาก 300 คน)		
มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็มน้อย	145	48.3	เครื่อง เอทีเอ็ม	หากเป็นไปได้ควรสำรวจและเพิ่มจำนวนตู้ในที่สะดวกปลอดภัย หรือในชุมชน
เครื่อง เอทีเอ็ม เสียบ่อย	127	42.3	เครื่อง เอทีเอ็ม	ควรตรวจสอบสาเหตุที่แท้จริงว่าเป็นที่ระบบหรือตัวอุปกรณ์แล้วหาทางแก้ไข
ไม่สามารถเลือกชนิด ธนบัตรที่ต้องการถอนจาก เอทีเอ็มได้ เช่น 100 , 500 , 1,000	112	37.3	เครื่อง เอทีเอ็ม	หากเป็นไปได้ควรจัดธนบัตรชนิดต่างๆ ให้เพียงพอที่จะให้บริการ
เครื่อง เอทีเอ็ม ใบบันทึกรายการหมด	90	30	เครื่อง เอทีเอ็ม	ผู้รับผิดชอบควรหมั่นตรวจเช็คเป็นระยะ
เครื่อง เอทีเอ็มเงินหมด	84	28	เครื่อง เอทีเอ็ม	ผู้รับผิดชอบควรหมั่นตรวจเช็คเป็นระยะ
มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง	81	27	เครื่อง เอทีเอ็ม	หากเป็นไปได้ควรให้สำนักงานใหญ่จัดทำบังแสงแดดให้เหมาะสม หรือหากติดตั้งเครื่องใหม่ควรดูทิศทางแสงด้วย
เครื่อง เอทีเอ็ม อยู่ในจุดไม่เหมาะสม	26	8.7	เครื่อง เอทีเอ็ม	หากเป็นไปได้ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนจุดที่ตั้ง ตามความเหมาะสม และต้นทุนของธนาคาร
ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่มี หรือ มีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด	23	7.7	เครื่อง เอทีเอ็ม	ควรเสนอขอให้สำนักงานใหญ่เพิ่มป้ายแสดงจุดที่ตั้งเอทีเอ็มที่เห็นได้ชัดไปพร้อมๆ กับการติดตั้งเครื่อง

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 รายพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	กลุ่มปัญหา	ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา
	(จาก 300 คน)	(จาก 300 คน)		
ตัวเลขหรืออักษรบนแป้นกดบนเครื่องเอทีเอ็ม เลอะเลือน มองไม่เห็น	21	7	เครื่อง เอทีเอ็ม	หากเป็นไปได้ควรมีการเปลี่ยนเป็นระยะ
ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center)	33	11	การให้ข้อมูล	ควรให้พนักงานผู้ให้บริการให้ข้อมูลลูกค้าทุกครั้ง ที่ออกบัตรเอทีเอ็มเพิ่มเติมจากที่ติดแสดงไว้ที่เครื่องเอทีเอ็ม
พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตร ไม่ชัดเจน และ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น	17	5.7	การให้ข้อมูล	ควรให้พนักงานให้ข้อมูลที่สำคัญ และควรมอบคู่มือให้ลูกค้าไปศึกษาเพิ่มเติม
ไม่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็ม ได้	4	1.3	การให้ข้อมูล	ควรให้ข้อมูลทั้งผู้ใช้บัตร และร้านค้าให้สอดคล้องกันและสามารถใช้หรือให้บริการได้
ขั้นตอนการแจ้งขอเปลี่ยนวงเงินถอนเงินสด, โอนเงิน ด้วยบัตรยุ่งยาก	43	14.3	ขั้นตอนปฏิบัติ	ควรเสนอให้สำนักงานใหญ่ปรับปรุงขั้นตอน โดยยังต้องคำนึงเรื่องความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้บัตร
ตัวบัตรชำรุดง่าย	30	10	ผลิตภัณฑ์	ควรเสนอสำนักงานใหญ่ทราบเพื่อวางแผนจัดทำ จัดซื้อบัตรที่มีคุณภาพสูงขึ้น
โอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการที่เครื่อง เอทีเอ็มไม่ได้เนื่องจากจำกัดไว้ในช่วงเวลา 06.00-21.00 น.	35	11.7	ระบบให้บริการ	ควรเสนอสำนักงานใหญ่ขยายเวลา โดยต้องดูแลกระทบระบบบัญชี
ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอ เครื่องเอทีเอ็ม มีข้อยุ่งยาก	28	9.3	ระบบให้บริการ	เสนอสำนักงานใหญ่พิจารณาความเหมาะสม หรือมีข้อจำกัดใดหรือไม่

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 รายพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	กลุ่มปัญหา	ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา
	(จาก 300 คน)	(จาก 300 คน)		
เครื่อง เอทีเอ็ม ไม่สามารถทำรายการข้าม ธนาคารได้บางช่วง	35	11.7	ระบบสื่อสาร	ปัญหาระบบสื่อสาร ควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้าสามารถแจ้งยังพนักงานได้
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อธนาคาร(Online)ขัดข้อง	18	6	ระบบสื่อสาร	ปัญหาระบบสื่อสาร ควรพิจารณาแก้ไขร่วมกับเครือข่ายโทรศัพท์
ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย	120	40	ร้านค้ารับบัตร	ควรเพิ่มจำนวนร้านค้า และอธิบายการรับบัตรให้ร้านค้าเข้าใจทุกประเด็น
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน	5	1.7	ร้านค้ารับบัตร	ควรอธิบายการรับบัตรให้ร้านค้าเข้าใจทุกประเด็น และมีคู่มือวางไว้ให้ร้านค้าใช้ปฏิบัติงาน
ลำดับ ขั้นตอน รายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) มีจำนวนมาก ใช้เวลานาน	28	9.3	ศูนย์บริการลูกค้า	ควรเสนอสำนักงานใหญ่ปรับปรุงโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ อาจใช้รายการที่เจาะจงหรือสามารถติดต่อพนักงานได้เร็ว มีพนักงานบริการเพียงพอ
การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center) ค่าเช่า	27	9	ศูนย์บริการลูกค้า	ควรเสนอสำนักงานใหญ่ปรับปรุงโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ อาจใช้รายการที่เจาะจงหรือสามารถติดต่อพนักงานได้เร็ว มีพนักงานบริการเพียงพอ
การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า(K-Contact Center)ยาก	23	7.7	ศูนย์บริการลูกค้า	ควรเพิ่มกลุ่มสายหรือเบอร์ที่จะใช้ติดต่อ
ไม่มีปัญหา	2	0.7		



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved