

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ บัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บัตรปีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคาร การใช้บัตรปีเฟสต์เบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม การใช้บัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคาร เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการปีเฟสต์ ของธนาคารกรุงเทพ (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 21-27)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และรายได้ (ตารางที่ 28-48)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	214	55.9
หญิง	169	44.1
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.9 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-30 ปี	121	31.6
31-40 ปี	110	28.7
41-50 ปี	98	25.6
51 ปีขึ้นไป	54	14.1
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.7 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.6 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	188	49.1
โสด	160	41.8
หม้าย	32	8.3
อื่นๆ	3	0.8
รวม	383	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ หย่าร้าง

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 41.8 หม้าย ร้อยละ 8.4 และอื่นๆ ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	2.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	9.9
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	24	6.4
ปริญญาตรี	251	65.5
สูงกว่าปริญญาตรี	61	15.9
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.5 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 9.9 อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 6.4 และ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	201	52.5
นักเรียน/นักศึกษา	42	11.0
ธุรกิจส่วนตัว	70	18.3
รับราชการ	32	8.3
รัฐวิสาหกิจ	24	6.3
อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ วิศวกร แพทย์	14	3.6
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.3 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 11.0 รับราชการ ร้อยละ 8.3 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.3 และ อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ วิศวกร แพทย์ ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	43	11.2
10,001-20,000 บาท	97	25.3
20,001-30,000 บาท	85	22.2
30,001-40,000 บาท	86	22.5
40,001 บาท ขึ้นไป	72	18.8
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 25.3 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 22.5 รายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 22.2 รายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 18.8 และ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบบริการบัตรปี
เฟิสต์ของธนาคารกรุงเทพ

แหล่งที่ทราบบริการบัตรปีเฟิสต์ของธนาคารกรุงเทพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารแนะนำ	277	72.3
ศึกษาด້วยตนเอง	101	26.4
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	93	24.3
แผ่นพับ/ใบปลิว	84	21.9
ป้ายหน้าธนาคาร	82	21.4
เว็บไซต์ธนาคาร	47	12.3
ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ	25	6.5
หนังสือพิมพ์	16	4.2
วิทยุ	7	1.8
นิตยสาร	7	1.8

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แหล่งที่ทราบบริการบัตรปีเฟิสต์ของ
ธนาคารกรุงเทพ คือ พนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 72.3 รองลงมาคือศึกษาด້วยตนเอง ร้อยละ
26.4 ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 21.4 เว็บไซต์ธนาคาร ร้อยละ 12.3 ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ
ร้อยละ 6.5 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 4.2 วิทยุ และนิตยสาร เท่ากันร้อยละ 1.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรปีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารต่างๆ

การใช้บัตรปีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	369	96.3
ธนาคารไทยพาณิชย์	163	42.6
ธนาคารกรุงไทย	140	36.6
ธนาคารกสิกรไทย	83	21.7
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	33	8.6
ธนาคารอื่นๆ	5	1.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ธนาคารทหารไทย (2 คน) ธนาคารออมสิน (3 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บัตรปีเฟสต์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 42.6 ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 36.6 ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 21.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 8.6 และธนาคารอื่นๆ ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง

การใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	64	16.7
1,000-5,000 บาท	187	48.8
5,001-10,000 บาท	79	20.7
10,001-25,000 บาท	53	13.8
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง คือ 1,000-5,000 บาท ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 20.7 ต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 16.7 และ 10,001-25,000 บาท ร้อยละ 13.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสท์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ

ความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสท์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แน่นอน	176	46.0
สัปดาห์ละครั้ง	97	25.3
2 สัปดาห์ต่อครั้ง	46	12.0
วันเว้นวัน	42	11.0
ทุกวัน	12	3.1
เดือนละครั้ง	9	2.3
อื่นๆ	1	0.3
รวม	383	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (1 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสท์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ คือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 25.3 วันเว้นวัน ร้อยละ 11.0 ทุกวัน ร้อยละ 3.1 เดือนละครั้ง ร้อยละ 2.3 และอื่นๆ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ

การใช้บัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ถอนเงิน	382	99.7
โอนเงิน	276	72.1
เช็คสอยอดเงินคงเหลือ	251	65.5
ชำระค่าสินค้า/บริการ	208	54.3
เปลี่ยนรหัสลับ	86	22.5
ซื้อ-ขายกองทุนเปิด	41	10.7
บริจาคเงิน	3	0.8
จัดเตรียมสมุดเช็ค	1	0.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บัตรปีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ คือ ถอนเงิน ร้อยละ 99.7 รองลงมาคือ โอนเงิน ร้อยละ 72.1 เช็คสอยอดเงินคงเหลือ ร้อยละ 65.5 ชำระค่าสินค้า/บริการ ร้อยละ 54.3 เปลี่ยนรหัสลับ ร้อยละ 22.5 ซื้อ-ขายกองทุนเปิด ร้อยละ 10.7 บริจาคเงิน ร้อยละ 0.8 และ จัดเตรียมสมุดเช็ค ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิต
เฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บัตรเครดิตเฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ	295	77.0
มีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ	271	70.8
มีเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำนวนมาก	261	68.1
สะดวกทำรายการได้หลากหลาย เช่น ถอนเงิน, โอนเงิน เป็นต้น	216	56.4
พนักงานให้บริการดี	108	28.2
สามารถถอนเงินสดได้สูงสุด 500,000 บาท ต่อวัน	88	23.0
สามารถใช้ในต่างประเทศได้ทั่วโลก	69	18.0
พนักงานชักชวน	57	14.9
มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก	56	14.6
มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	27	7.0
อื่นๆ	4	1.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ได้ของสมนาคุณ (4 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิตเฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ มีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 70.8 มีเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพจำนวนมาก ร้อยละ 68.1 สะดวกทำรายการได้หลากหลาย เช่น ถอนเงิน, โอนเงิน เป็นต้น ร้อยละ 56.4 พนักงานให้บริการดี ร้อยละ 28.2 สามารถถอนเงินสดได้สูงสุด 500,000 บาท ต่อวัน ร้อยละ 23.0 สามารถใช้ในต่างประเทศได้ทั่วโลก ร้อยละ 18.0 พนักงานชักชวน ร้อยละ 14.9 มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก ร้อยละ 14.6 มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ร้อยละ 7.0 และอื่นๆ ได้แก่ ได้ของสมนาคุณ ร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรเครดิตปีเฟิสต์
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตปีเฟิสต์ของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สมัครทำบัตรเครดิตปีเฟิสต์ สามารถ รอร์รับบัตรได้เลย	181 (47.3)	128 (33.4)	57 (14.9)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.19 (มาก)	3
รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วย ตนเอง	196 (51.2)	116 (30.3)	54 (14.1)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.24 (มาก)	2
สมัครทำบัตรเครดิตปีเฟิสต์ได้ทุกสาขา ทั่วประเทศ	140 (36.6)	174 (45.4)	34 (8.9)	20 (5.2)	15 (3.9)	4.05 (มาก)	7
บัตรเครดิตปีเฟิสต์ระบุชื่อเจ้าของ และ สามารถลงรูปภาพได้	44 (11.5)	150 (39.2)	113 (29.5)	37 (9.7)	39 (10.2)	3.32 (น้อย)	12
บัตรเครดิตปีเฟิสต์สามารถเปลี่ยนรหัส ลับได้ทุกขณะ	119 (31.1)	204 (53.3)	59 (15.4)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.15 (มาก)	5
บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอน เงินสดสูงสุดต่อวันได้	128 (33.4)	198 (51.7)	57 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
บัตรเครดิตปีเฟิสต์สามารถถอนเงินได้ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	143 (37.3)	128 (33.4)	112 (29.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	6
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็ม ทุกธนาคารในประเทศไทย	146 (38.1)	201 (52.5)	36 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
บัตรเครดิตปีเฟิสต์สามารถนำไปใช้ ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	87 (22.7)	196 (51.2)	84 (21.9)	15 (3.9)	1 (0.3)	3.92 (มาก)	10
บัตรเครดิตปีเฟิสต์สามารถชำระค่า สินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้	81 (21.1)	232 (60.6)	70 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	8

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร
พีเอฟเอสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถใช้บัตรพีเอฟเอสโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	161 (42.0)	143 (37.3)	59 (15.4)	20 (5.2)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	4
สามารถใช้บัตรพีเอฟเอสโอนเงิน ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคล อื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	101 (26.4)	200 (52.2)	82 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	7
สามารถใช้บัตรพีเอฟเอสโอนเงิน ผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคล อื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	65 (17.0)	236 (61.6)	82 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	9
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง	105 (27.4)	108 (28.2)	169 (44.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	11
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.03 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มี
ผลต่อการใช้บัตรพีเอฟเอสมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย
(ค่าเฉลี่ย 4.29) รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.24) สมัครทำบัตรพีเอฟเอส
สามารถรอรับบัตรได้เลย และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

สามารถใช้บัตรบีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.16) บัตรบีเฟสท์สามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ (ค่าเฉลี่ย 4.15) บัตรบีเฟสท์สามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถทำบัตรบีเฟสท์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ และสามารถใช้บริการบีเฟสท์โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.05) บัตรบีเฟสท์สามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้(ค่าเฉลี่ย 4.03) สามารถใช้บัตรบีเฟสท์โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง(ค่าเฉลี่ย 3.96) บัตรบีเฟสท์สามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.92) บัตรศูนย์หายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ บัตรบีเฟสท์ระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้(ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตปี
เฟสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำ บัตรเครดิต 100 บาท	122 (31.9)	142 (37.1)	101 (26.4)	1 (0.3)	17 (4.4)	3.92 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต เฟสต์ 200 บาท	142 (37.1)	134 (35.0)	90 (23.5)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.00 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิต เฟสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่ สูญหาย ชำรุด 100 บาท	121 (31.6)	169 (44.1)	76 (19.8)	0 (0.0)	17 (4.4)	3.98 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้ เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ใน จังหวัดเดียวกัน	64 (16.7)	132 (34.5)	149 (38.9)	21 (5.5)	17 (4.4)	3.54 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ไปยังธนาคารกรุงเทพใน ต่างจังหวัด	37 (9.7)	202 (52.7)	107 (27.9)	37 (9.7)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	5
โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยัง ธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัด เดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมใน การโอน	115 (30.0)	170 (44.4)	78 (20.4)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่า สินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม ทั่วไปในประเทศ	93 (24.3)	199 (52.0)	90 (23.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.87 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต 200 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98) ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรเครดิต 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.92) ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรปี
เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพ ให้บริการทั่วประเทศ	149 (38.9)	211 (55.1)	23 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	135 (35.2)	226 (59.0)	22 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	3
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	175 (45.7)	152 (39.7)	56 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	2
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพมีมากเพียงพอในการ ให้บริการ	131 (34.2)	193 (50.4)	59 (15.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	4
ความสะดวกในด้านสถานที่จอด รถเมื่อมาใช้บริการเครื่อง เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	74 (19.3)	181 (47.3)	106 (27.7)	0 (0.0)	22 (5.7)	3.74 (มาก)	7
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพมีความสะดวกในการใช้ บริการ	81 (21.1)	221 (57.7)	61 (15.9)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	5
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับ ชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรปี เฟิสต์	77 (20.1)	205 (53.5)	100 (26.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	6
เวลาทำการแต่ละสาขาของ ธนาคารกรุงเทพ	51 (13.3)	154 (40.2)	141 (36.8)	37 (9.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	8
ข้อมูลการใช้บริการบัตรปีเฟิสต์ สามารถโทรศัพท์สอบถาม พนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	10 (2.6)	213 (55.6)	143 (37.3)	17 (4.4)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	9
ข้อมูลการใช้บริการบัตรปีเฟิสต์ สามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	27 (7.0)	166 (43.3)	173 (45.2)	1 (0.3)	16 (4.2)	3.49 (น้อย)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.94 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.30) จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.74) เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรบี
เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาบริการบัตรบีเฟิสต์ ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ	63 (16.4)	197 (51.4)	71 (18.5)	35 (9.1)	17 (4.4)	3.66 (มาก)	2
มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตร บีเฟิสต์ โดยการร่วมงาน มหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรม การเงินการธนาคาร ฯลฯ	44 (11.5)	214 (55.9)	57 (14.9)	16 (4.2)	52 (13.6)	3.48 (น้อย)	4
การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการ ทำบัตรบีเฟิสต์ในช่วงรณรงค์ ของธนาคารกรุงเทพ	85 (22.2)	119 (31.1)	148 (38.6)	15 (3.9)	16 (4.2)	3.63 (มาก)	3
การส่งเสริมการขายโดยการแจก ของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตร บีเฟิสต์ใหม่	63 (16.4)	187 (48.8)	133 (34.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	1
การส่งเสริมการขาย โดยให้ แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของ รางวัลจากร้านค้าต่างๆ	24 (6.3)	165 (43.1)	163 (42.6)	1 (0.3)	30 (7.8)	3.40 (น้อย)	5
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้า ร่วมรายการรับส่วนลดจาก ร้านค้าต่างๆ	21 (5.5)	158 (41.3)	137 (35.8)	52 (13.6)	15 (3.9)	3.31 (น้อย)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.55 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณ เมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.66) การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรปี
เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำการทำ บัตรปีเฟิสต์และการใช้บัตร	59 (15.4)	245 (64.0)	62 (16.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	6
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	99 (25.8)	273 (71.3)	10 (2.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	1
พนักงานมีธรรมาภิบาลเป็นกันเอง	117 (30.5)	191 (49.9)	75 (19.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	139 (36.3)	186 (48.6)	57 (14.9)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.21 (มาก)	2
พนักงานจ่ายบัตรปีเฟิสต์ให้กับ ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อม ทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่าง ละเอียด	95 (24.8)	195 (50.9)	92 (24.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	4
พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในกรณีที่ใช้บัตรปี เฟิสต์ มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	69 (18.0)	157 (41.0)	157 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	7
พนักงานให้บริการอย่างเสมอ ภาค	81 (21.1)	206 (53.8)	76 (19.8)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	5
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรปี เฟิสต์	67 (17.5)	216 (56.4)	100 (26.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปีเฟิสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีอัตราสัყเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานจ่ายบัตรปีเฟิสต์ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟิสต์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรปีเฟิสต์และการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรปีเฟิสต์ มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรบี
เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงเทพ	177 (46.2)	164 (42.8)	41 (10.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	1
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ นำมาให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ	140 (36.6)	199 (52.0)	43 (11.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร กรุงเทพ	123 (32.1)	198 (51.7)	61 (15.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	5
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถ เพียงพอ	148 (38.6)	107 (27.9)	90 (23.5)	38 (9.9)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	8
ความสะอาด/ความเพียงพอของ ห้องน้ำ	104 (27.2)	89 (23.2)	122 (31.9)	52 (13.6)	16 (4.2)	3.56 (มาก)	12
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับ บริการเพียงพอ	162 (42.3)	130 (33.9)	57 (14.9)	17 (4.4)	17 (4.4)	4.05 (มาก)	7
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	135 (35.2)	192 (50.1)	56 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	4
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	122 (31.9)	166 (43.3)	95 (24.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	6
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	80 (20.9)	144 (37.6)	159 (41.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	11
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ	158 (41.3)	153 (39.9)	72 (18.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	3
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	68 (17.8)	241 (62.9)	58 (15.1)	16 (4.2)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	9
ความชัดเจน/ความสะอาดของ เป็นตัวเลขและข้อความบน เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ	82 (21.4)	195 (50.9)	90 (23.5)	16 (4.2)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบีเฟสท์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความชัดเจน/ความสะอาดของเป็นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรปีเฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์	150 (39.2)	198 (51.7)	35 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟิสต์	161 (42.0)	147 (38.4)	58 (15.1)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.14 (มาก)	3
ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	151 (39.4)	158 (41.3)	74 (19.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟิสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	145 (37.9)	102 (26.6)	119 (31.1)	0 (0.0)	17 (4.4)	3.93 (มาก)	7
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟิสต์สูญหาย	137 (35.8)	162 (42.3)	67 (17.5)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.05 (มาก)	4
ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟิสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ	142 (37.1)	133 (34.7)	90 (23.5)	1 (0.3)	17 (4.4)	4.00 (มาก)	6
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	147 (38.4)	128 (33.4)	91 (23.8)	0 (0.0)	17 (4.4)	4.01 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปีเฟิสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟิสต์สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟิสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟิสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 20 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.09	มาก	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.04	มาก	2
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	4.03	มาก	3
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.00	มาก	4
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.94	มาก	5
ปัจจัยด้านราคา	3.87	มาก	6
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.55	มาก	7

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรบีเฟสต์ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการใช้บัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรบีเฟสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สมัครทำบัตรบีเฟสที่ใช้ เวลานานกว่าจะได้รับบัตร	137 (35.8)	83 (21.7)	99 (25.8)	31 (8.1)	33 (8.6)	3.68 (มาก)	2
รหัสลับบัตรบีเฟสมีความ ยุ่งยากในการกำหนดด้วยตัวเอง	132 (34.5)	81 (21.1)	80 (20.9)	41 (10.7)	49 (12.8)	3.54 (มาก)	6
การสมัครทำบัตรบีเฟสได้ทุก สาขาที่มีความยุ่งยากด้านเอกสาร หลักฐาน	100 (26.1)	110 (28.7)	108 (28.2)	31 (8.1)	34 (8.9)	3.55 (มาก)	5
การลงรูปภาพบนบัตรบีเฟสที่ใช้ เวลานานกว่าจะได้รับบัตร	158 (41.3)	59 (15.4)	101 (26.4)	49 (12.8)	16 (4.2)	3.77 (มาก)	1
บัตรบีเฟสสามารถใช้ถอนเงิน ในต่างประเทศทั่วโลกเฉพาะตู้ เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น	27 (7.0)	140 (36.6)	170 (44.4)	15 (3.9)	31 (8.1)	3.31 (น้อย)	9
บัตรบีเฟสมีข้อจำกัดในการ ชำระค่าสินค้า/บริการบาง รายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/ บริการ ทั้งหมด	4 (1.0)	178 (46.5)	169 (44.1)	32 (8.4)	0 (0.0)	3.40 (น้อย)	8
การใช้บัตรบีเฟสโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับ ธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง	91 (23.8)	95 (24.8)	145 (37.9)	2 (0.5)	50 (13.1)	3.46 (น้อย)	7

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังบัญชีของธนาคารอื่น สามารถโอนได้บางธนาคารเท่านั้น ไม่ครอบคลุมธนาคารทั้งหมด	98 (25.6)	112 (29.2)	122 (31.9)	50 (13.1)	1 (0.3)	3.67 (มาก)	4
การแจ้งอัปเดตบัตรสูญหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	58 (15.1)	166 (43.3)	158 (41.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ การลงรูปภาพบนบัตรเครดิตใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.77) สมัครทำบัตรเครดิตใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.68) สมัครทำบัตรเครดิตใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.73) เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังบัญชีของธนาคารอื่น สามารถโอนได้บางธนาคารเท่านั้น ไม่ครอบคลุมธนาคารทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.67) การสมัครทำบัตรเครดิตได้ทุกสาขามีความยุ่งยากด้านเอกสารหลักฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) รหัสลับบัตรเครดิตมีความยุ่งยากในการกำหนดด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ การใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.46) บัตรเครดิตมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.40) บัตรเครดิตสามารถใช้ถอนเงินในต่างประเทศทั่วโลกเฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งในการ ออกบัตรปีฟิสต์ใหม่ ทดแทน บัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด	87 (22.7)	164 (42.8)	115 (30.0)	17 (4.4)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	1
เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อ ถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัด เดียวกัน	110 (28.7)	108 (28.2)	148 (38.6)	1 (0.3)	16 (4.2)	3.77 (มาก)	2
เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อ โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพ ในต่างจังหวัด	86 (22.5)	120 (31.3)	144 (37.6)	0 (0.0)	33 (8.6)	3.59 (มาก)	4
ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ใน จังหวัดเดียวกันในบางช่วงเวลา	74 (19.3)	116 (30.3)	130 (33.9)	46 (12.0)	17 (4.4)	3.48 (น้อย)	5
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่า สินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็ม ทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน	93 (24.3)	99 (25.8)	190 (49.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งในการออกบัตรปีเฟสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันในบางช่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรบีเฟสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่อำเภอ	10 (2.6)	220 (57.4)	87 (22.7)	50 (13.1)	16 (4.2)	3.41 (น้อย)	2
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งในแหล่งชุมชน แต่อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม	2 (0.5)	192 (50.1)	124 (32.4)	34 (8.9)	31 (8.1)	3.26 (น้อย)	7
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพบางตู้ให้บริการไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	32 (8.4)	149 (38.9)	148 (38.6)	38 (9.9)	16 (4.2)	3.37 (น้อย)	4
จำนวนตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีมากเฉพาะบางจุดเท่านั้น	39 (10.2)	145 (37.9)	132 (34.5)	35 (9.1)	32 (8.4)	3.32 (น้อย)	6
สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด	62 (16.2)	196 (51.2)	75 (19.6)	17 (4.4)	33 (8.6)	3.62 (มาก)	1
เวลาทำการของแต่ละสาขาธนาคารกรุงเทพไม่เหมือนกัน ทำให้การติดต่อไม่สะดวก	42 (11.0)	102 (26.6)	191 (49.9)	48 (12.5)	0 (0.0)	3.36 (น้อย)	5
จำนวนร้านค้ารับบัตรบีเฟสมีน้อย/หายาก	57 (14.9)	62 (16.2)	166 (43.3)	17 (4.4)	81 (21.1)	2.99 (น้อย)	8
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	54 (14.1)	95 (24.8)	202 (52.7)	15 (3.9)	17 (4.4)	3.40 (น้อย)	3
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	21 (5.5)	114 (29.8)	233 (60.8)	15 (3.9)	0 (0.0)	3.37 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.35 (น้อย)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด (ค่าเฉลี่ย 3.62) และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงตามลำดับคือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่/อำเภอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพบางตู้ให้บริการไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และการติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เวลาทำการของแต่ละสาขานาธนาคารกรุงเทพไม่เหมือนกัน ทำให้การติดต่อไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.36) เวลาทำการของแต่ละสาขานาธนาคารกรุงเทพไม่เหมือนกัน ทำให้การติดต่อไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.32) และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งในแหล่งชุมชน แต่อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาบริการบัตรปีเฟสต์ ผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ	102 (26.6)	149 (38.9)	98 (25.6)	17 (4.4)	17 (4.4)	3.79 (มาก)	3
การประชาสัมพันธ์บริการบัตรปี เฟสต์ โดยการร่วมงานมหกรรม ต่างๆ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ	73 (19.1)	166 (43.3)	126 (32.9)	18 (4.7)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	4
ไม่ทราบการลด/ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรปี เฟสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคาร กรุงเทพ	89 (23.2)	151 (39.4)	142 (37.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	1
การส่งเสริมการขายโดยการแจก ของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตร ปีเฟสต์ใหม่ไม่น่าสนใจ	73 (19.1)	160 (41.8)	150 (39.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	2
การส่งเสริมการขาย โดยให้ เต็มสะสม เพื่อนำไปแลกของ รางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่ น่าสนใจ/ไม่น่าสนใจ	55 (14.4)	108 (28.2)	153 (39.9)	50 (13.1)	17 (4.4)	3.35 (น้อย)	5
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโซค หรือการเข้า ร่วมรายการรับส่วนลดจาก ร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ ทราบ	47 (12.3)	95 (24.8)	174 (45.4)	50 (13.1)	17 (4.4)	3.27 (น้อย)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ไม่ทราบการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรปีเฟิสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ใหม่ไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การโฆษณาบริการบัตรปีเฟิสต์ ผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การประชาสัมพันธ์บริการบัตรปีเฟิสต์ โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.35) การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรปีเฟสต์และการใช้บัตรปีเฟสต์	104 (27.2)	143 (37.3)	51 (13.3)	52 (13.6)	33 (8.6)	3.61 (มาก)	2
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	100 (26.1)	100 (26.1)	83 (21.7)	51 (13.3)	49 (12.8)	3.39 (น้อย)	6
พนักงานมีธรรมาสัยไม่เป็นกันเอง	121 (31.6)	75 (19.6)	87 (22.7)	50 (13.1)	50 (13.1)	3.44 (น้อย)	4
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย ไม่น่าเชื่อถือ	118 (30.8)	80 (20.9)	84 (21.9)	51 (13.3)	50 (13.1)	3.43 (น้อย)	5
พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสต์ให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรปีเฟสต์	140 (36.6)	41 (10.7)	134 (35.0)	52 (13.6)	16 (4.2)	3.62 (มาก)	1
พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรปีเฟสต์ มีปัญหาได้	107 (27.9)	84 (21.9)	91 (23.8)	85 (22.2)	16 (4.2)	3.47 (น้อย)	3
พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค	94 (24.5)	82 (21.4)	91 (23.8)	67 (17.5)	49 (12.8)	3.27 (น้อย)	7
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟสต์	79 (20.6)	78 (20.4)	109 (28.5)	50 (13.1)	67 (17.5)	3.14 (น้อย)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.42 (น้อย)	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสท์ให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรปีเฟสท์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรปีเฟสท์และการใช้บัตรปีเฟสท์ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรปีเฟสท์ มีปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.47) พนักงานมีทัศนคติไม่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.44) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย ไม่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.43) พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.27) และพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟสท์ (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย	66 (17.2)	150 (39.2)	85 (22.2)	65 (17.0)	17 (4.4)	3.48 (น้อย)	6
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพไม่ดี, ร้อน	134 (35.0)	64 (16.7)	120 (31.3)	31 (8.1)	34 (8.9)	3.61 (มาก)	4
ที่จอดรถธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ	13 (36.3)	140 (36.6)	54 (14.1)	33 (8.6)	17 (4.4)	3.92 (มาก)	1
ห้องนำธนาคารกรุงเทพไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ	118 (30.8)	84 (21.9)	132 (34.5)	49 (12.8)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	5
ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ	87 (22.7)	73 (19.1)	172 (44.9)	17 (4.4)	34 (8.9)	3.42 (น้อย)	7
ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มี/มองเห็นไม่ชัดเจน	61 (15.9)	158 (41.3)	65 (17.0)	65 (17.0)	34 (8.9)	3.38 (น้อย)	8
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย	81 (21.1)	122 (31.9)	95 (24.8)	68 (17.8)	17 (4.4)	3.48 (น้อย)	6
บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ	148 (38.6)	110 (28.7)	59 (15.4)	50 (13.1)	16 (4.2)	3.85 (มาก)	2
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ	148 (38.6)	83 (21.7)	53 (13.8)	83 (21.7)	16 (4.2)	3.69 (มาก)	3
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้าสมัย	38 (9.9)	117 (30.5)	161 (42.0)	51 (13.3)	16 (4.2)	3.29 (น้อย)	9
เป็นตัวเลขสกปรกและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่ชัดเจน	101 (26.4)	117 (30.5)	114 (29.8)	18 (4.7)	33 (8.6)	3.61 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ที่จอดรถธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.69) บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพไม่ดี, ร้อน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ห้องน้ำธนาคารกรุงเทพไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.48) ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มี/มองเห็นไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้าสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับของปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรปีเฟสต์นาน	93 (24.3)	121 (31.6)	76 (19.8)	58 (15.1)	35 (9.1)	3.47 (น้อย)	7
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัคร ทำบัตรปีเฟสต์ยุ่งยาก	124 (32.4)	90 (23.5)	77 (20.1)	57 (14.9)	35 (9.1)	3.55 (มาก)	6
ข้อมูลบนบัตรปีเฟสต์ไม่ถูกต้อง ตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	84 (21.9)	112 (29.2)	154 (40.2)	33 (8.6)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	4
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้ม สะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัล จากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ /ไม่น่าสนใจ ล่าช้า ยุ่งยาก	67 (17.5)	206 (53.8)	76 (19.8)	34 (8.9)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	1
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปี เฟสต์สูญหายยุ่งยาก	78 (20.4)	153 (39.9)	119 (31.1)	33 (8.6)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	3
ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสต์ใน การซื้อสินค้าและบริการยุ่งยาก	87 (22.7)	145 (37.9)	117 (30.5)	34 (8.9)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	2
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณี ที่มีปัญหาในการใช้บริการล่าช้า และตอบไม่ตรงประเด็น	64 (16.7)	129 (33.7)	173 (45.2)	17 (4.4)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การส่งเสริมการขาย โดยให้เต็มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าจูงใจ ค่าเช่า ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตเฟิสต์ซูพรายุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ข้อมูลบนบัตรเครดิตไม่ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.64) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการล่าช้าและตอบไม่ตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิตยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิตนาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรเครดิต สามารถรอรับบัตรได้เลย	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)
รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)
สมัครทำบัตรเครดิตได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)
บัตรเครดิตระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้	3.31 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.32 (น้อย)
บัตรเครดิตสามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	4.09 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอาชั้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.21) และรหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และสมัครทำบัตรเครดิต สามารถรอรับบัตรได้เลย บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.43 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)
โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.09) และค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.30 (มาก)
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)
เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ	3.45 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	3.52 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการทำงานกิจกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ	3.48 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.48 (น้อย)
การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	3.31 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ	3.23 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย เพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรปีเฟสท์และการใช้บัตร	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีอัตราสัყเป็นกันเอง	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสท์ ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตร ปีเฟสท์ มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟสท์	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ
หญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสท์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ
(ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.20) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย
น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18) และพนักงานมีอัตราสัყเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.08)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	4.09 (มาก)	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)
ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสต์	4.17 (มาก)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสต์	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรปีเฟสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.08 (มาก)	4.36 (มาก)	4.20 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมหีส	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟสต์สูญหาย	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) และขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.36) และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรเครดิต สามารถรอ รับบัตรได้เลย	4.43 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วย ตนเอง	4.43 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
สมัครทำบัตรเครดิตได้ทุกสาขา ทั่วประเทศ	4.40 (มาก)	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.43 (มาก)	4.05 (มาก)
บัตรเครดิตระบุชื่อเจ้าของ และ สามารถลงรูปภาพได้	3.86 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.03 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.32 (น้อย)
บัตรเครดิตสามารถเปลี่ยนรหัส ลับได้ทุกขณะ	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอน เงินสดสูงสุดต่อวันได้	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	3.57 (มาก)	4.19 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถถอนเงินได้ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	4.43 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคารในประเทศ	4.55 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)	4.19 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ถอน เงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	4.36 (มาก)	3.92 (มาก)
บัตรเครดิตสามารถชำระค่าสินค้า/ บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้	3.90 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	3.94 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่าน เครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชี ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่าน เครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชี ของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.74 (มาก)	3.99 (มาก)	4.19 (มาก)	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.64 (มาก)	3.96 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอาชั้ที่ ศูนย์บริการ ลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้
ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย
4.55) รองลงมา คือ สมัครทำบัตรเครดิตสามารถใช้บัตรได้เลย รหัสลับสามารถกำหนดได้
ด้วยตนเอง บัตรปีเฟสท์สามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ
สมัครทำบัตรเครดิตได้ทุกสาขาทั่วประเทศ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้
(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ บัตร
สามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และบัตรปีเฟสท์สามารถชำระค่า
สินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และสามารถใช้จ่ายบัตรบีเฟสค์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ สามารถใช้จ่ายบัตรบีเฟสค์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.29) และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ สมัครทำบัตรบีเฟสค์สามารถรอรับบัตรได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครทำบัตรบีเฟสค์สามารถรอรับบัตรได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสมัครทำบัตรบีเฟสค์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท	4.21 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	4.43 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท	4.24 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท	4.21 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)	4.43 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.86 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด	3.67 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)
โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	3.88 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.36) และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ	4.45 (มาก)	4.23 (มาก)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.19 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.07 (มาก)	4.31 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	4.07 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	4.17 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรบีเฟสส์	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)
เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.34 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรบีเฟสส์สามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทาง
ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางจัด จำหน่าย	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพอิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรบีพีเอส สามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
อาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงาน มหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรม การเงินการธนาคาร ฯลฯ	3.79 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.48 (น้อย)
การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.63 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่างๆ	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.40 (น้อย)
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	3.43 (น้อย)	3.31 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.31 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้นอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.79) รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.70) และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.84 , 3.81) รองลงมา คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.66 , 3.64) และการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.56 , 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินธนาคาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำการทำ บัตรปีเฟสท์และการใช้บัตร	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีธรรมาภิบาลเป็นกันเอง	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสท์ ให้กับ ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อม ทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่าง ละเอียด	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรปี เฟสท์ มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	4.25 (มาก)	3.61 (มาก)	4.07 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอ ภาค	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรปี เฟสท์	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ พนักงานจ่ายบัตรเครดิตให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรเครดิตและการใช้บัตร (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรเครดิต มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานจ่ายบัตรเครดิตให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคารกรุงเทพ	4.62 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็ว ของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่นำมาให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายใน ธนาคารกรุงเทพ	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถ เพียงพอ	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	3.69 (มาก)	4.21 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะอาด/ความเพียงพอ ของห้องน้ำ	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.96 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับ บริการเพียงพอ	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	4.43 (มาก)	3.79 (มาก)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ ทันสมัย	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)
ความชัดเจน/ความสะอาด ของเป็นตัวเลขและข้อความ บนเครื่องเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อาชีพ อิสระ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรปีเฟสท์	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัคร ทำบัตรปีเฟสท์	4.36 (มาก)	4.20 (มาก)	4.44 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้อง ตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.31 (มาก)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟสท์ ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	4.43 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปี เฟสท์สูญหาย	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสท์ใน การซื้อสินค้าและบริการ	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณี ที่มีปัญหาในการใช้บริการ	4.33 (มาก)	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้นอาชีพอิสระให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รองลงมา คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.36) และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.44, 4.18) รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.08) และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.38) และข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.57) และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครทำบัตรบีเฟส สามารถรองรับบัตรได้เลย	4.37 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.36 (มาก)	3.96 (มาก)	4.19 (มาก)
รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง	4.44 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)
สมัครทำบัตรบีเฟสได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.28 (มาก)	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)
บัตรบีเฟสระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้	3.23 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.32 (น้อย)
บัตรบีเฟสสามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
บัตรบีเฟสสามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)
บัตรบีเฟสสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)
บัตรบีเฟสสามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.42 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอาชั้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเท่ากัน

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.42) และสมัครทำบัตรเครดิต สามารถรรับบัตรได้เลย บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ สมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ สามารถรอร์ับบัตรได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และบัตรปีฟิสต์สามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ สมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์สามารถรอร์ับบัตรได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ สมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ บัตรปีฟิสต์สามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสค์ 100 บาท	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสค์ 200 บาท	4.42 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสค์ ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท	4.40 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพใน ต่างจังหวัด	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.62 (มาก)
โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคาร กรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการโอน	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/ บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุก
ช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเท่ากัน

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสค์ 200 บาท

(ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสท์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสท์ 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสท์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพ ให้บริการทั่วประเทศ	4.58 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.42 (มาก)	4.15 (มาก)	4.33 (มาก)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.53 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.51 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.41 (มาก)	4.14 (มาก)	4.31 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรบีทีเอส	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)
เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรบีทีเอสสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)
ข้อมูลการใช้บริการบัตรบีทีเอสสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	3.44 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเท่ากัน

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และจำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรปีเพสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ	4.05 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ	4.05 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.48 (น้อย)
การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ	3.98 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.63 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ใหม่	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	3.35 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.40 (น้อย)
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโซค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ	3.35 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้น ช่วงรายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรปี เฟิสต์และการใช้บัตร	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่ง กาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานจ่ายบัตรปีเฟิสต์ ให้กับ ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้ง แนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด	4.23 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรปีเฟิสต์ มี ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.74 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรปี เฟิสต์	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ พนักงานจ่ายบัตรบีเฟสดีให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานจ่ายบัตรบีเฟสดีให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงเทพ	4.19 (มาก)	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมา ให้บริการของธนาคารกรุงเทพ	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคาร กรุงเทพ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพที่มีจุดรถเพียงพอ	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะอาด/ความเพียงพอของ ห้องน้ำ	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
ธนาคารกรุงเทพที่มีที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพ	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณ ที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมี เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้น ตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ	4.09 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเท่ากัน

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์	4.37 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสท์	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟสท์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	4.02 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอาย์บัตรปีเฟสท์สูญหาย	4.35 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสท์ในการซื้อสินค้าและบริการ	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	4.30 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเท่ากัน

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งอาย์บัตรปีเฟสท์สูญหาย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปี เฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.43) รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.29) และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ขั้นตอนในการแจ้งอายุบัตรปีเฟิสต์สูญหาย ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟิสต์ในการซื้อสินค้าและ บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)