

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลด้านการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลด้านการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ถือบริการเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัดประเภทบัตรวีซ่า

#### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิต

##### 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยโดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า ในระดับสำคัญมาก

ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัทให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วในการให้บริการในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัวให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วในการให้บริการในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา**

**ต่ำกว่าปริญญาตรี** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ในระดับสำคัญมาก

**ระดับปริญญาตรี** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วในการให้บริการในระดับสำคัญมาก

**ระดับปริญญาโท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ในระดับสำคัญมาก

**ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร มีบัตรให้เลือกหลายประเภท สามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของตนเอง ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้**

**รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อำนาจความสะดวกในการซื้อสินค้า ในระดับสำคัญมาก

**รายได้ 20,001-30,000 บาท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการในระดับสำคัญมาก

**รายได้ 30,001-40,000 บาท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อำนาจความสะดวกในการซื้อสินค้า ในระดับสำคัญมาก

**รายได้ 40,001-50,000 บาท** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ในระดับสำคัญมาก

**รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป** ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของธนาคาร ในระดับสำคัญมาก

## 2. ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา โดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามอาชีพ**

**ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ** ให้ความสำคัญด้านประเภทของราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ในระดับสำคัญมาก

**พนักงานบริษัท** ให้ความสำคัญด้านประเภทของราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัวให้ความสำคัญด้านประเภทของราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี่ยนาน และวงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านประเภทของราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ และอัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามการศึกษา**

ต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านประเภทของราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี่ยนาน และวงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี่ยนาน ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ระยะเวลาปลอดดอกเบี่ยนาน และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำและอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ และระยะเวลาปลอดดอกเบี่ยนาน ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมรายปีต่ำ และวงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อสูง ในระดับสำคัญมาก

### 3. ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการมีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ**

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ  
จำแนกตามการศึกษา**

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การเดินทางมายังสาขาสะดวก ในระดับสำคัญมาก

การศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

การศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ  
จำแนกตามรายได้**

รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการเดินทางมายังสาขาสะดวก ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ เช่น ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม ในระดับสำคัญมาก

#### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า และ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ**

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัทให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัวให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา**

ต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับการแจกของขวัญพิเศษเมื่อสมัครเป็นผู้ถือบัตร และการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้**

รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ให้เป็นส่วนลดร้านค้า ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้า ในระดับสำคัญมาก

### 5. ด้านการให้บริการของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญด้าน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ**

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน และพนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การเอาใจใส่ของพนักงาน ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา**

ต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การเอาใจใส่ของพนักงาน ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ พนักงานตอบข้อสงสัยชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้**

รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญการเอาใจใส่ของพนักงานและพนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับพนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ มารยาทในการให้บริการของพนักงาน ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง ในระดับสำคัญมาก

รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ การเอาใจใส่ของพนักงาน พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและมีพนักงานบริการลูกค้าแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมง ในระดับสำคัญมาก

#### 6. ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ**

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีฉุกเฉิน และขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัทให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัวให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรในกรณีฉุกเฉิน ในระดับสำคัญมาก



ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมใน ระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ**

**จำแนกตามการศึกษา**

ต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมใน ระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับ สำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับ สำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีฉุกเฉิน ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตในกรณีฉุกเฉินและ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ**

**จำแนกตามรายได้**

รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดย รวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมใน ระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดย รวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดย รวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ในระดับสำคัญมาก

รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต ใน ระดับสำคัญมาก

## 7. การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับระบบป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ**

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระบบป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพส่วนตัว ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต และระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ  
จำแนกตามการศึกษา**

ต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตร ในระดับสำคัญมาก

ระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตร ในระดับสำคัญมาก

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิตและระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตร ในระดับสำคัญมาก

**ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้**

รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้และระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้และระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

รายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้และระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แต่ยังให้ความสำคัญกับ ระบบการป้องกันข้อมูลของผู้ถือบัตรเครดิต ในระดับสำคัญมาก

**อภิปรายผล**

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ค้าปลีกของลูกค้านักช้อปปิ้งกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประกอบการตลาดบริการที่ประกอบด้วยหลัก 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุรยา 2545 : 68-88 อ้างจาก Adrian 1993: 92-94) ซึ่งจะมี ความเชื่อมโยงสอดคล้องและเป็นแรงจูงใจให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะเวลาปลอดดอกเบี้ยนานและความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนรัชย์ อุดลย์กิตติชัย ( 2542:99 ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญใน

สำคัญมากต่อระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ บริการรับชำระเงินที่เคาเตอร์ของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ประกอบอาชีพส่วนตัวมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แสดงว่าการจัดกิจกรรมทางการตลาดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรน้อยกว่าส่วนประสมการตลาด ด้านราคา การให้บริการของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีระนันท์ อนันท์ทฤณิกานนท์ (2542:40) พบว่าการให้สถาบันผู้ออกบัตรต้องเห็นความสำคัญกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดให้มากขึ้นในการเพิ่มจำนวนสมาชิกบัตรเครดิต ซึ่งจะกระตุ้นปริมาณการใช้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

### ข้อค้นพบ

1. จากการศึกษารุ่นนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพส่วนตัว มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญน้อย แสดงว่าการจัดกิจกรรมทางการตลาดมีความสำคัญด้านการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตน้อยกว่าส่วนประสมการตลาดในด้านราคา การให้บริการของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดในทุก ๆ ด้านในระดับสำคัญมาก

2. จากการศึกษาผู้ถือครองบัตรเครดิต ตั้งแต่ 1 จนถึง 5 ใบ พบว่ามีจุดที่น่าสนใจคือ ผู้ที่ถือครองบัตรเครดิต 3 ถึง 5 ใบ มีการให้ระดับความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับสำคัญน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งถ้าให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับสำคัญน้อยแล้วทำไมจึงถือครองบัตรเครดิต 3 ถึง 5 ใบ ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่าคุณครองบัตรเครดิต อาจต้องการของขวัญจากการจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมการตลาดที่ธนาคารจัดขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

## ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่าทำให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีองค์ประกอบในแต่ละด้านดังนี้

1. ผลลัพธ์ที่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคารและสร้างความสะดวกในการซื้อสินค้าให้ผู้ถือบัตร
2. ราคา ควรเพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยให้นานขึ้น และเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้ลูกค้า
3. สถานที่ ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น การชำระค่าบริการผ่านร้านสะดวกซื้อที่มีสาขาอยู่ทั่วไป
4. การส่งเสริมการตลาด ควรยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี โดยให้ถือบัตรเครดิตฟรีตลอดชีพ ให้กับผู้ถือบัตรเดิม และควรมีการแจกของขวัญเมื่อครบรอบวันเกิด เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิม อาจจะเป็นส่วนลดในการใช้บริการตามร้านอาหารหรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดร่วมกับร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการ
5. การให้บริการของพนักงาน ควรให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาในกรณีที่มีผู้ถือบัตรมีปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารหรือการแจกของขวัญ ในโอกาสพิเศษของธนาคาร เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการ โทรศัพท์ติดค่านแล้วไม่สามารถจะติดค่านกับพนักงานของธนาคารได้ โดยลูกค้าต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก
6. ปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ควรให้ลดขั้นตอนในการแก้ไขและตอบปัญหา ในกรณีที่ลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในด้านบุคลากรและการประกอบธุรกรรม เช่น ควรลดขั้นตอนและลดรายละเอียดของเอกสาร ในการที่ลูกค้าเก็ร้องขอให้ธนาคารดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับบัตรเครดิต ซึ่งธนาคารอาจจะดำเนินการโดยอาศัยระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการตรวจสอบข้อมูลเดิมและดึงข้อมูลนั้นมาประกอบการพิจารณาคำร้องขอนั้น
7. การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ และระบบป้องกันข้อมูลของลูกค้า โดยเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า รวมทั้งการจัดให้สาขาให้ดูทันสมัย สถานที่โปร่งไม่ทึบ และควรมีบริการอื่น ๆ สำหรับลูกค้านอกเหนือ

จากการบริการด้านการเงิน ในขณะที่ลูกค้าคอยคิวการบริการ เช่น การมีร้านค้าไว้บริการ เช่น ร้านหนังสือ ร้านกาแฟ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาผู้ถือครองบัตรเครดิต ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ใบ พบว่ามีจุดที่น่าสนใจคือ ผู้ที่ถือครองบัตรเครดิต 3 ถึง 5 ใบ มีการให้ระดับความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับสำคัญน้อยซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ควรทำการศึกษาต่อในหัวข้อเรื่องปัจจัยและความพึงพอใจที่ทำให้ถือครองบัตรเครดิตหลายใบ แล้วนำไปเปรียบเทียบในเชิงลึกกับข้อมูลรายงานการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าผู้ถือครองดังกล่าวว่า มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตหรือไม่อย่างไร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวจะทำให้สามารถจัดกลุ่มลูกค้า และมองแผนการตลาดในหัวข้อการแจกของขวัญ และเชิญผู้มีชื่อเสียงมาสมัครเป็นผู้ถือบัตรนั้นสามารถจะทำให้เป็นการสร้างรายได้ ให้กับธนาคารได้หรือไม่ เนื่องจากการแจกของขวัญและการเชิญผู้มีชื่อเสียงมาสมัครทำให้เกิดเป็นค่าใช้จ่ายของธนาคาร ถ้ากลุ่มลูกค้าดังกล่าวไม่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ถือครอง