

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาข้อมูลเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการศึกษา โดยการใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด และข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกได้เป็น 5 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 12)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการใช้บัตร (ตารางที่ 20 ถึงตารางที่ 61)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ตารางที่ 62 ถึงตารางที่ 63)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	150	39.5
หญิง	230	60.5
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	31	8.2
18 - 24 ปี	55	14.5
25 - 30 ปี	152	40.0
31 - 36 ปี	86	22.6
37 - 42 ปี	30	7.9
43 - 48 ปี	11	2.9
48 ปี ขึ้นไป	15	3.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 และอายุระหว่าง 18-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	5	1.3
มัธยมปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	52	13.7
ปวส./อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	58	15.3
ปริญญาตรี	209	55.0
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.7
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาได้แก่จบการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.3 และสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	11	2.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	5.3
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	206	54.2
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	82	21.5
นักเรียน	16	4.2
นักศึกษา	20	5.3
รับจ้างทั่วไป	25	6.6
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาได้แก่อาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.5 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	6.8
5,000 – 10,000 บาท	118	31.1
10,001 – 15,000 บาท	109	28.6
15,001 – 20,000 บาท	36	9.5
20,001 – 25,000 บาท	36	9.5
25,000 บาทขึ้นไป	55	14.5
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาได้แก่ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7 และรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

ประเภทบัตร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเอทีเอ็ม	297	78.2
บัตรเดบิต	380	100.0
บัตรเครดิต	175	46.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 380 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามถือบัตรเดบิต คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาถือบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 78.2 และถือบัตรเครดิตคิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

จำนวนบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	268	70.5
2 บัตร	97	25.5
3 บัตร	5	1.4
4 บัตร ขึ้นไป	10	2.6
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาได้แก่มีบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 2 บัตร คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีบัตรเดบิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 4 บัตร คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	62	16.3
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	43	11.3
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	46	12.1
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	50	13.1
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	22	5.8
ธนาคารออมสิน	2	0.5
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด	8	2.1
ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)	12	3.2
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	5	1.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบัตรเดบิตมากกว่า 1 บัตร 112 คน

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมาได้แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 13.1 และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อโฆษณาบริการบัตร
กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

สื่อโฆษณาบริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	38	10.0
หนังสือพิมพ์	52	13.7
แผ่นพับ / ใบปลิว	231	60.8
พนักงานธนาคาร	214	56.3
ป้ายหน้าธนาคาร	197	51.8
นิตยสาร	56	14.7
เพื่อน / คนรู้จักแนะนำ	105	27.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 380 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับทราบบริการบัตรกรุงศรีวีซ่า
อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อโฆษณาแผ่นพับ ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาได้แก่พนักงานธนาคาร คิด
เป็นร้อยละ 56.3 ป้ายหน้าธนาคารคิดเป็นร้อยละ 51.8 และเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ
27.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ
บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	104	27.4
1 – 2 ปี	159	41.8
3 – 4 ปี	66	17.4
มากกว่า 4 ปี	51	13.4
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า
อิเล็กทรอนิกส์มานานาน 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
มาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 และ 3 – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามอันดับความสำคัญของประโยชน์ในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
1. ถอนเงินสด	320 (84.2)	30 (7.9)	15 (3.9)
2. โอนเงิน	5 (1.3)	57 (15.0)	128 (33.7)
3. ตรวจสอบยอดเงิน	10 (2.6)	122 (32.1)	123 (32.4)
4. ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ	10 (2.6)	21 (5.5)	52 (13.7)
5. ใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้า	35 (9.2)	150 (39.5)	52 (13.7)
6. ใช้ซื้อขายและโอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (2.6)
7. ใช้เบิกถอนเงินตู้สกรรณ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
รวม	380	380	380

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าประโยชน์ในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การถอนเงินสด อันดับ 2 ได้แก่ ใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้า และอันดับ 3 ได้แก่ โอนเงิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	5 (1.3)	25 (6.6)	218 (57.4)	127 (33.4)	5 (1.3)	3.27	ปานกลาง
2.สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	16 (4.2)	157 (41.3)	182 (47.9)	25 (6.6)	3.57	มาก
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	5 (1.3)	0 (0.0)	88 (23.2)	220 (57.9)	67 (17.6)	3.91	มาก
4.สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน	5 (1.3)	10 (2.6)	116 (30.5)	177 (46.6)	72 (18.9)	3.79	มาก
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	5 (1.3)	10 (2.6)	116 (30.5)	187 (49.2)	62 (16.3)	3.77	มาก
6. ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	5 (1.3)	20 (5.3)	146 (38.4)	158 (41.6)	51 (13.4)	3.61	มาก
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	10 (2.6)	68 (17.9)	174 (45.8)	77 (20.3)	51 (13.4)	3.24	ปานกลาง
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	0 (0.0)	34 (8.9)	111 (29.2)	189 (49.7)	46 (12.1)	3.65	มาก
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest	27 (7.1)	101 (26.6)	192 (50.5)	55 (14.5)	5 (1.3)	2.76	ปานกลาง
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	83 (21.8)	123 (32.4)	133 (35.0)	41 (10.8)	0 (0.0)	2.35	น้อย
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัส ATM	0 (0.0)	11 (2.9)	99 (26.1)	164 (43.2)	106 (27.9)	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.44) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม (3.96) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรี วิชาอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.91) สามารถใช้ถอนเงินสดได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.79) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.77) สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.65) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.61) สีต้นและภาพบนบัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (3.57) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความคงทนของบัตรกรุงศรีวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (3.27) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.24) ความสามารถทำรายการซื้อขาย โอนหน่วยลงทุน กองทุนรวม AJF และ Primavest (2.76) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความสามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ (2.35)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	0 (0.0)	10 (2.6)	176 (46.3)	116 (30.5)	78 (20.5)	3.69	มาก
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)	0 (0.0)	15 (3.9)	165 (43.4)	147 (38.7)	53 (13.9)	3.63	มาก
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย,ชำรุดหรือลี้มรหัส	0 (0.0)	9 (2.4)	166 (43.7)	131 (34.5)	74 (19.5)	3.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.71) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.63)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	0 (0.0)	28 (7.4)	106 (27.9)	220 (57.9)	26 (6.8)	3.64	มาก
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	0 (0.0)	16 (4.2)	46 (12.1)	170 (44.7)	148 (38.9)	4.18	มาก
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	0 (0.0)	21 (5.5)	43 (11.3)	162 (42.6)	154 (40.5)	4.18	มาก
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	0 (0.0)	26 (6.8)	58 (15.3)	204 (53.7)	92 (24.2)	3.95	มาก
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	5 (1.3)	21 (5.5)	82 (21.6)	195 (51.3)	77 (20.3)	3.84	มาก
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	5 (1.3)	17 (4.5)	67 (17.6)	190 (50.0)	101 (26.6)	3.96	มาก
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย	0 (0.0)	15 (3.9)	93 (24.5)	229 (60.3)	43 (11.3)	3.79	มาก
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	0 (0.0)	26 (6.8)	127 (33.4)	189 (49.7)	38 (10.0)	3.63	มาก
9. ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคารฯ	0 (0.0)	23 (6.1)	58 (15.3)	207 (54.5)	92 (24.2)	3.97	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.90) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านจำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.18) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.18) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (3.97) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (3.96) และการมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (3.95) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (3.84)

เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (3.79) ความสามารถใช้ได้ทั้งภายในและต่างประเทศ (3.64)
จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ (3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	0 (0.0)	10 (2.6)	138 (36.3)	200 (52.6)	32 (8.4)	3.67	มาก
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	0 (0.0)	19 (5.0)	178 (46.8)	140 (36.8)	43 (11.3)	3.54	มาก
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ	5 (1.3)	0 (0.0)	76 (20.0)	247 (65.0)	52 (13.7)	3.90	มาก
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	4 (1.1)	150 (39.5)	194 (51.1)	32 (8.4)	3.67	มาก
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง	8 (2.1)	64 (16.8)	225 (59.2)	77 (20.3)	6 (1.6)	3.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.56) โดยให้ความสำคัญปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.90) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.67) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.67) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.54) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง (3.02)

All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	5 (1.3)	180 (47.4)	180 (47.4)	15 (3.9)	3.54	มาก
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอรรถาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	0 (0.0)	10 (2.6)	197 (51.8)	143 (37.6)	30 (7.9)	3.51	มาก
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	5 (1.3)	15 (3.9)	238 (62.6)	117 (30.8)	5 (1.3)	3.27	ปานกลาง
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	5 (1.3)	57 (15.0)	258 (67.9)	60 (15.8)	3.98	มาก
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	5 (1.3)	58 (15.3)	253 (66.6)	64 (16.8)	3.99	มาก
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	0 (0.0)	21 (5.5)	74 (19.5)	198 (52.1)	87 (22.9)	3.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.70) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.99) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.98) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.92) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.54) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอรรถาศัยและให้บริการเป็นกันเอง (3.51) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ (3.27)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	5 (1.3)	16 (4.2)	169 (44.5)	163 (42.9)	27 (7.1)	3.50	มาก
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	0 (0.0)	0 (0.0)	155 (40.8)	189 (49.7)	36 (9.5)	3.69	มาก
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	0 (0.0)	5 (1.3)	63 (16.6)	249 (65.5)	63 (16.6)	3.97	มาก
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร	0 (0.0)	4 (1.1)	58 (15.3)	253 (66.6)	65 (17.1)	4.00	มาก
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	5 (1.3)	232 (61.1)	108 (28.4)	35 (9.2)	3.46	ปานกลาง
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	0 (0.0)	11 (2.9)	181 (47.6)	163 (42.9)	25 (6.6)	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (4.00) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.97) ปัจจัยย่อยด้านแสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.69) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.53) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.50) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.46)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	5 (1.3)	10 (2.6)	147 (38.7)	172 (45.3)	46 (12.1)	3.64	มาก
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ตรงตามวันนัดหมาย	0 (0.0)	0 (0.0)	106 (27.9)	198 (52.1)	76 (20.0)	3.92	มาก
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร	0 (0.0)	6 (1.6)	110 (28.9)	193 (50.8)	71 (18.7)	3.87	มาก
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตร หาย,ชำรุด หรือลืมนรหัส	1 (0.3)	8 (2.1)	162 (42.6)	173 (45.5)	36 (9.5)	3.62	มาก
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตร หาย,ชำรุด หรือลืมนรหัส	1 (0.3)	11 (2.9)	167 (43.9)	166 (43.7)	35 (9.2)	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก (3.73) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน อยู่ในระดับมากได้แก่ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามวันนัดหมาย (3.92) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.87) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.64) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย,ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.62) ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย,ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.59)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย แปลผล และอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
1.ด้านผลิตภัณฑ์	3.44	ปานกลาง	7
2.ด้านราคา	3.68	มาก	5
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90	มาก	1
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56	มาก	6
5.ด้านบุคลากร	3.70	มาก	3
6.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.69	มาก	4
7.ด้านกระบวนการ	3.73	มาก	2

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และ ด้านบุคลากร ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาการใช้บัตร
 ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.35 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.47 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest	2.70 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.58 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัส ATM	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.98) ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.76) สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.71)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม (3.95) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.90)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (ค่าธรรมเนียมรายปี)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อนใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลี้มรหัส	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากโดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (3.81) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อนใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.78) และค่า ธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (3.74)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อนใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.71) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (3.69) และค่า ธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อน (3.63)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.35 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)

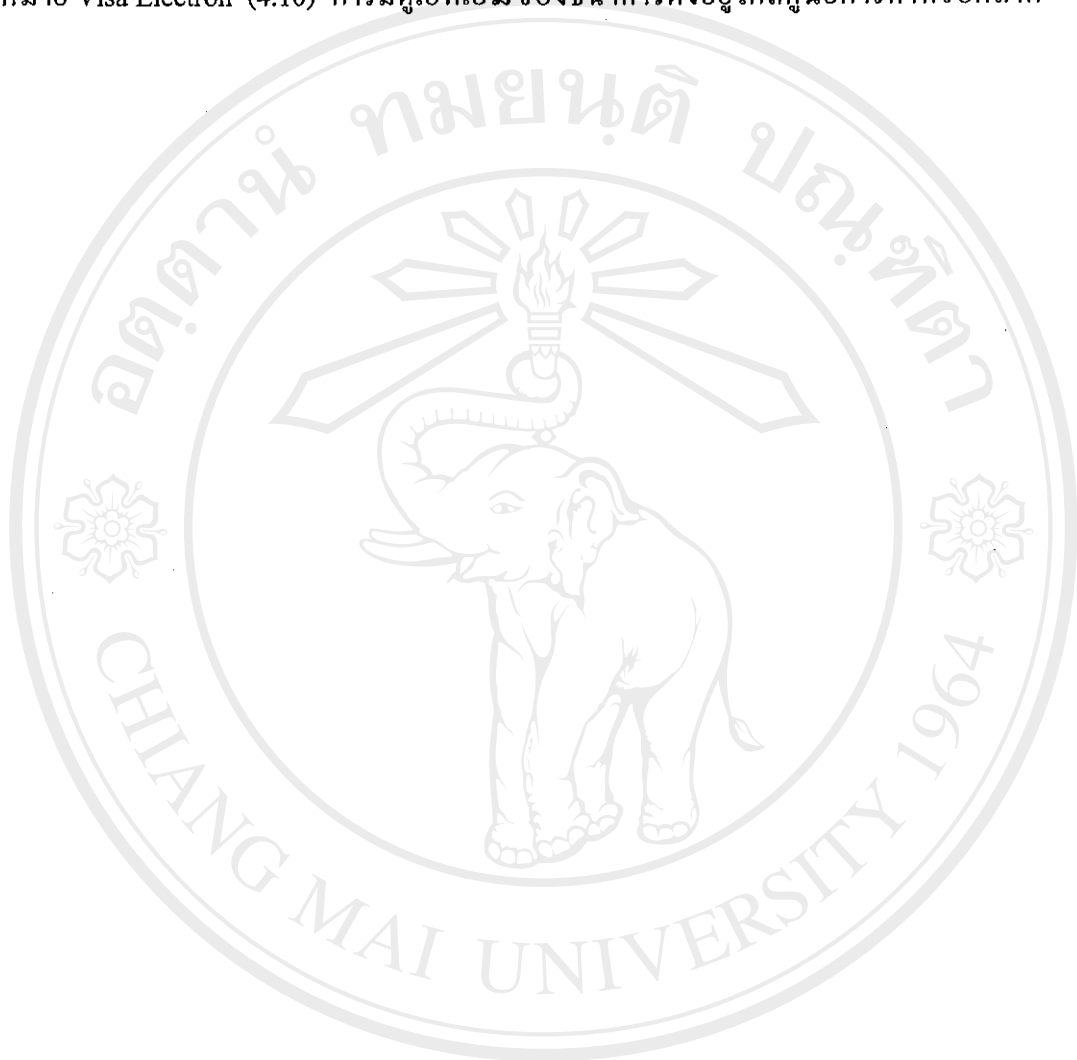
หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 –

1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.30) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.07) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (3.95)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.26) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.10) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.48 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโซค หรือรับส่วนลดต่างๆ	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง Sale slip ซิงโซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.81) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.67)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.97) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.67) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.66)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
4.ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.95) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.93) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.02) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.02) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.95)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.00) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.97) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.00) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.98) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.61)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันทีนัดหมาย	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือเสื่อมรหัส	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือเสื่อมรหัส	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน 3 อันดับแรกได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันทีนัดหมาย (3.90) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.86) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน 3 อันดับแรกได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันทีนัดหมาย (3.93) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.87) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.57)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปีขึ้นไป	
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	4.35 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ออนไลน์ได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน	4.19 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.84 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.53 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest	2.81 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.32 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และ รหัส ATM	4.65 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.57 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี และ 25-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 18-24 ปี , 31-36 ปี , 37-42 ปี , 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.91) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.64) สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (4.04) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.97) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.94) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.93) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.83) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.00) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (4.00) สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.67)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปี ขึ้นไป	
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	3.97 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุง ศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)	3.97 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเคมหาย ชำรุด หรือลี้มรห้ส	4.03 (มาก)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.99 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี , 25-30 ปี , 31-36 ปี , 37-42 ปี , 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 18 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเคมหาย ชำรุดหรือลี้มรห้ส (4.03) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.97) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 18-24 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.55) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่กรณีบัตรเคมหาย ชำรุดหรือลี้มรห้ส (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณี

บัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.70) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.67) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 31-36 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.73) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.70) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.83) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.83) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 43-48 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในช่วง 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.67) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.67)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปี ขึ้นไป	
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.84 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	3.83 (มาก)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.32 (มาก)	4.45 (มาก)	4.13 (มาก)	3.87 (มาก)	4.33 (มาก)	3.55 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ ทำงาน	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พัก อาศัย	4.16 (มาก)	3.55 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์ การค้าหรือตลาด	4.29 (มาก)	3.73 (มาก)	3.99 (มาก)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการ บ่อย	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการที่ธนาคาร	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.45) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.32) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.29)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.45) จำนวนจุดบริการคที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.27) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.16) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.13) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.10) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.07) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน และ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.67)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปีขึ้นไป	
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	3.68 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.29 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงค์ โชค หรือรับส่วนลดต่างๆ	4.16 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี, 18-24 ปี, 25-30 ปี, 43-48 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31-36 ปี และ 37-42 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 18 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม

ส่ง sale slip ซิง โซคหรือรับส่วนลดต่างๆ (4.16) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.68) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.91) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.91) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.90) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.88) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.83) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วง 43-48 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซคหรือรับส่วนลดต่างๆ (4.00) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุอยู่ในช่วง 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซคหรือรับส่วนลดต่างๆ (4.00) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.87)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปี ขึ้นไป	
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.68 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.48 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้ บริการเป็นกันเอง	3.48 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	4.17 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	2.67 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบ ร้อย ของเจ้าหน้าที่	3.32 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	3.20 (ปาน กลาง)	3.48 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	2.67 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของ เจ้าหน้าที่	4.42 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่ บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุช่วงต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่(4.42) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่า

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปี ขึ้นไป	
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.32 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.84 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.68 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)	4.09 (มาก)	3.82 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี, 18-24 ปี, 25-30 ปี, 31-36 ปี, 37-42 ปี และ 43-48 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้

บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.10) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.03) ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.00) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.89) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.86) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.06) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (4.06) และความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.73) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.67)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ							รวม
	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 24 ปี	25 – 30 ปี	31 – 36 ปี	37 – 42 ปี	43 – 48 ปี	48 ปี ขึ้นไป	
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตรงตามวันที่นัดหมาย	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตร หาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.87 (มาก)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณี บัตรหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	4.01 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.13) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.00) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย

(4.27) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.18) และ ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัด (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.78) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.78) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.93) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.74) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.83) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.67) และ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถรอรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรอรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.33) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) และข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.00)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 ,เทียบ เท่า	ปวส.,เทียบ เท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	2.00 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.สีต้นและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.00 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน	5.00 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	4.00 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	4.00 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest	2.00 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินกู้ สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.00 (น้อย)	1.69 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการ ใช้บัตร และรหัส ATM	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.45 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 , ม.6 หรือเทียบเท่า , ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้ถอนเงิน ได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน (5.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (5.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์และบริการ (4.19) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.12) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.93) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.91) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.89) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.81) สามารถใช้ถอนเงิน ได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยในการ ใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.07) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.00) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.91)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6, เทียบ เท่า	ปวส., เทียบ เท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	3.00 (ปาน กลาง)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)	3.00 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลี้มรหัส	3.00 (ปาน กลาง)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.00 (ปาน กลาง)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า, ปวส.หรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.90) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.88) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่า

อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.93) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.90) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.83)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.59) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.57) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.57)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.82) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.80) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.63)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6, เทียบเท่า	ปวศ., เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปาน กลาง)	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	5.00 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	5.00 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.00 (ปาน กลาง)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า หรือตลาด	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.52 (มาก)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	3.66 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	3.00 (ปาน กลาง)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้ บริการที่ธนาคาร	3.20 (ปาน กลาง)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (5.00) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (5.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.37) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.27) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (4.19) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.17) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.24) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.10) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.27) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.07) สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ (3.91)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 , เทียบ เท่า	ปวส., เทียบ เท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	2.60 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมส่ง sale slip ซิงค์ หรือรับส่วนลดต่างๆ	4.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.80 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ทางตรง	2.60 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 , ปวส.หรือเทียบเท่า , ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับม 6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (5.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.09) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โขกหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.72) และ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.79) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.71) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โขกหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.82) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.77) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โขก หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.71)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6 , เทียบ เท่า	ปวส., เทียบ เท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึง วิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.49 (ปาน กลาง)	3.45 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการ เป็นกันเอง	3.00 (ปาน กลาง)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบ ร้อย ของเจ้าหน้าที่	3.00 (ปาน กลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.46 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาทุกระดับ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.00) ความ

สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.00) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (4.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (4.37) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.98) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.16) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.79) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีทัศนคติและให้บริการเป็นกันเอง (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.96) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.95) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (4.00) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.96) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.91)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าม.6	ม.6 , เทียบเท่า	ปวส., เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มากที่สุด)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	3.20 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.03 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า, ปวส.หรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่า ม.6 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาค่ากว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.12) และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.12) และแสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (4.02) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) และความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (3.96) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.92) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.09) และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.09) และแสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.89)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า ม.6	ม.6, เทียบ เท่า	ปวส., เทียบ เท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.00 (ปาน กลาง)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตรงตามวันนัดหมาย	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตร หาย ชำรุด หรือเสื่อมหัด	3.20 (ปาน กลาง)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตร หาย ชำรุด หรือเสื่อมหัด	3.00 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.44 (ปาน กลาง)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า, ปวส.หรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.00) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.87) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.69) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.98) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.79) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.90) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.88) และระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.05) สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.98) และขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.55)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.45 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.ที่ดินและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	4.06 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงิน ระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงิน ไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	2.55 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่าน เครื่องเอทีเอ็ม	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วย ลงทุนกองทุนรวม AJF และ Primavest	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินผู้ สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.55 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และ รหัส ATM	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ , พนักงานรัฐวิสาหกิจ , พนักงานบริษัทเอกชน , ธุรกิจส่วนตัว , นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.45) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ และสามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.00) สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.55)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (4.25) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.00) และสามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.91) ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.85) สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ(3.93) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.93) และสีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.38) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.31) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ได้แก่ สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.00) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถใช้เงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาท ต่อวัน (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.00) และขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.80)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมหัสด	3.45 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
รวม	3.45 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว และนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกปัจจัยได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.45) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.45) และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหัสด (3.45)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.25) ค่าธรรมเนียมในการใช้

บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.10) และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.72) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.71) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.60) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.56) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (4.06) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.94) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (4.05) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.40) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส (3.28) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.20)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.55 (มาก)	4.25 (มาก)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	3.74 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	3.74 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.61 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.84 (มาก)
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย	3.45 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	3.77 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	3.61 (มาก)	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.00) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.00) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.00) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.00) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.00) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (3.91) และสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ (3.55)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.50) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.32) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.30) และ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.10) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (3.84) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (3.74) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (3.74) และเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.31) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.25) และ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า (4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.50) และ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย

Visa Electron (4.40) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.20) และ การมีตู้เอทีเอ็มของ
ธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำ โดยพนักงานธนาคาร	3.00 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของ แถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับ ส่วนลดต่างๆ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง ตรง	3.09 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.09) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ (4.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่า

อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.25) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (4.00) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.91) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.70) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.62) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.59)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.69) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.63)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.00) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (4.00) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.30) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.25)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.20) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.68) และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.60)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.25 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้ บริการเป็นกันเอง	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (ปาน กลาง)	3.43 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.20 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่	3.45 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	3.30 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	3.20 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.74 (มาก)	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่ บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	3.00 (ปาน กลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	3.27 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
รวม	3.20 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำ

เสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.45) ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.45) และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (3.27)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.25) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (4.00) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.50) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.04) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.87) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.87) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.68) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.55) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.69) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.25) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร (4.20) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.84) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.80) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.60) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.60)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย	3.45 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)	4.31 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย, ขำรุค หรือลืมนรหัส	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.81 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ขำรุค หรือลืมนรหัส	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.98 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.45) สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย (3.45) ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง

ตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.45) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส และระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามวันทีนัดหมาย (4.00) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.75) และระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.97) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.94) และระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.80) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.73) และระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.31) ระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.00) และสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.94) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.31) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.35) และ ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.80) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.80) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.64) ระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.60) ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมนรหัส (3.60)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป	
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.38 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	4.15 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการให้บริการวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ถอนเงินสดสูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน	3.27 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.23 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.96 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.38 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.15 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุน กองทุนรวม AJF และ Primavest	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินผู้สมัครผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.77 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัส ATM	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท , 5,000-10,000 บาท, 15,001-20,000 บาท , 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.19) สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.15) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.96)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.14) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.86) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.94) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.83) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.82) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.00) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.97) สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (4.00) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัส (4.00) สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.86) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีในการซื้อสินค้าและบริการ (4.18) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.09) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.91) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.91)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	
1. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรก เข้า)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียม รายปี)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
3. ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุง ศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิม หาย, ชำรุด หรือลิมรหัส	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท , 5,000-10,000 บาท ,10,001-15,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลิมรหัส (3.85) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.77) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.77)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่า

อิเล็กทรอนิกส์ (3.75) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัต (3.74) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัต (3.80) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.77) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.42) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัต (3.36) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัต (3.78) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.72) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมหัต (3.60) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.55) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.55)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	รวม
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มี เครื่องหมาย Visa Electron	4.58 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
4.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ ทำงาน	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	4.17 (มาก)	3.69 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ พักอาศัย	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)
6. มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.58 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.39 (ปาน กลาง)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการ บ่อย	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	3.72 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถ เมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	4.15 (มาก)	3.72 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.58)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.22) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.08) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.22) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.17) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (4.14) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.00) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.44) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.39) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.18) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.18) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.13) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.09)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	รวม
1.การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	3.42 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.92 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำ โดยพนักงานธนาคาร	3.42 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.92 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจก ของแถม ส่ง sale slip ซิง โขค หรือ รับส่วนลดต่างๆ	3.42 (ปาน กลาง)	3.61 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.38 (ปาน กลาง)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ทางตรง	3.00 (ปาน กลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	2.92 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.03 (ปาน กลาง)	3.02 (ปาน กลาง)	3.02 (ปาน กลาง)
รวม	3.33 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.71 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.44 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท , 5,000-10,000 บาท, 15,001-20,000 บาท , 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.42) การนำเสนอ บริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.42) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.42) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.38) และ การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรง (3.00)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.68) และ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.92) การนำเสนอ บริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.92) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.92) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.56) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.58) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.58) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.73) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ (3.55) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.53)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	รวม
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.72 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้ บริการเป็นกันเอง	4.15 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.42 (ปาน กลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่	3.58 (มาก)	3.04 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.44 (ปาน กลาง)	3.14 (ปาน กลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.27 (ปาน กลาง)
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้ บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณี ที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.90 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้

บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.19) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัตราค่าเฉลี่ยและให้บริการเป็นกันเอง (4.15) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.08) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.08) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วกรณีบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.85) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.99) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.95) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (4.14) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.06) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (4.17) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.00) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.00) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.76) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.73) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.73)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.77 (มาก)	3.36 (ปาน กลาง)	3.52 (มาก)	3.42 (ปาน กลาง)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.77 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	4.62 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	4.58 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	4.00 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	4.11 (มาก)	3.55 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.00 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	3.56 (มาก)	3.28 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	4.12 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.62) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.58)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.80) ความชัดเจนของตัวเลขข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.96) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.94) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.00) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.28) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.28) ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.11) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.04) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (4.00) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.00) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.64) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.64)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้น ไป	รวม
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	4.19 (มาก)	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.38 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	4.12 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือลืมนรหัส	4.12 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	4.19 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท , 5,000-10,000 บาท ,10,001-15,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้

กับธนาคาร (4.38) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (4.19) สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.94) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.81) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.81) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.81) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.72) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,01-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.42) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.39) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.14) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.97) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.18) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.09) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.82)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.ความคงทนของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.24 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2.สีต้นและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
3.ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)
4.สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
5. สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.62 (มาก)	3.92 (มาก)	3.53 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)
6. ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
7.ความง่ายและสะดวกในการ โอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.03 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
8.สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
9. สามารถทำรายการซื้อ ขาย โอนหน่วยลงทุน กองทุนรวม AJF และ Primavest	2.37 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
10. สามารถทำรายการเบิกถอนเงินตู้สหกรณ์ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้	2.00 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
11.ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัส ATM	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	4.23 (มาก)	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 1-2 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และ ผู้ตอบแบบ

สอบถามที่มีระยะเวลาใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานน้อยกว่า 1 ปี, 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.95) ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (3.83) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.05) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.96) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม (4.23) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.85) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน (4.00) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (3.90) ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ (3.71) สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.71)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตร
กรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมแรกเข้า)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
2.ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าธรรมเนียมรายปี)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.73) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.70) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.78) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.78) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

(3.68) ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส

(3.56) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.65) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
2.จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
3.การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)
4.มีคู่มือที่เต็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
5.มีคู่มือที่เต็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
6. มีคู่มือที่เต็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)
7.เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
8.จำนวนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
9.ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์رونให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์رونมาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.26) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.18) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์رونมาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.28) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.26) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์رونมาเป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.08) จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (3.92) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารปิดบริการบ่อย (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์رونมาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (4.22) การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (4.00) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร (4.00) การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron (3.92)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.การ โฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
2.การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร	3.36 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
3.การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ	3.70 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
4.การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
5.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ทางตรง	3.11 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์นานน้อยกว่า 1 ปี, 1-2 ปี และ 3-4 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตร

กรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (4.11) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.97) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.75) การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.72) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.76) การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ (3.70) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลามากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร (3.43) การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ (3.41) และ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.39)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตร
 กรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)
2.เจ้าหน้าที่ธนาคารมีธรรมาสัยและให้บริการเป็นกันเอง	3.35 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.77 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
3.บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	3.35 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)	3.98 (มาก)
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	3.99 (มาก)
6.ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์นานน้อยกว่า 1 ปี, 1-2 ปี และ 3-4 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.09) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.06) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานาน 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (4.13) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.85) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง (3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานาน 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.88) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.85) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง (3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา (3.73) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.61) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ (3.57)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2.แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
3.ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)
4.ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
5.ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
6.บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (4.12) ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.11) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานาน 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (4.03) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.99) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.88) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.83) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.83) ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.53) ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.53) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ (3.84) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม (3.80) ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม (3.80) ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.69) บรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.69)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้
บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	รวม
1.ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
2.สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)
3.ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)
4.ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือลืมหีส	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
5.ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือลืมหีส	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = มากที่สุด, 3.50 – 4.49 = มาก, 2.50 – 3.49 = ปานกลาง, 1.50 – 2.49 = น้อย, 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย (3.84) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.79) ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัด

หมาย (3.92) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.89) ระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 3-4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (3.91) สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (3.91) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.91) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.76) ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.76) ระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส (3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (4.10) ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (4.08)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 63 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัญหาในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. มีปัญหาในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า	33	63.4
2. ควรเพิ่มตู้เอทีเอ็มในห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชน	12	23.0
3. เครื่องเอทีเอ็มมักมีปัญหาในช่วงสิ้นเดือน	18	34.6
4. การใช้เวลาในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์นานเกินไป	21	40.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้นจำนวน 52 ราย

จากตารางที่ 63 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือปัญหาในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือการใช้เวลาในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์นานเกินไป คิดเป็นร้อยละ 40.3 และเครื่องเอทีเอ็มมักมีปัญหาในช่วงสิ้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.6

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของข้อเสนอแนะในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. การมีรูปเจ้าของบัตรบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	18	38.2
2. สามารถใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์เป็นบัตรลดร้านค้าไปในตัว	7	14.8
3. สามารถขอดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังจากตู้เอทีเอ็มได้	24	51.0
4. สามารถเลือกชนิดของธนบัตรเมื่อถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มได้	12	25.5
5. การลดค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	8	17.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้นจำนวน 47 ราย

จากตารางที่ 64 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ สามารถขอดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังจากตู้เอทีเอ็มได้ คิดเป็นร้อยละ

51.0 รองลงมาได้แก่การมีรูปเจ้าของบัตรบนบัตรกรุงศรีวิซ่าอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 38.2 และสามารถเลือกชนิดของธนบัตรเมื่อถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มได้ คิดเป็นร้อยละ 25.5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved