

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการใช้เครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต ที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อ.เมือง เชียงใหม่ โดยมีรุกรกรมอย่างต่อเนื่องกับธนาคาร จำนวน 324 สถานประกอบการ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประเภทร้านอาหารธุรกิจบันเทิง มากที่สุด บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องรับบัตรเครดิตของแต่ละองค์กรส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวนเครื่องรับบัตรเครดิตที่สถานประกอบการใช้ส่วนใหญ่ 3 เครื่อง การใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตเป็นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ การทำรายการผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของสถานประกอบการ พบว่ามากกว่า 30 ครั้ง มีระยะเวลาในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตมากกว่า 6 เดือน โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของลูกค้าและลูกค้าสามารถตัดสินใจในการซื้อง่ายขึ้น เพื่อความปลอดภัยในการพกพาและเก็บรักษาเงินสดเป็นจำนวนมากๆและ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินของลูกค้า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ

**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตใน
องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อสถานะเศรษฐกิจทั้งในปัจจุบันและที่คาดว่าจะ เป็น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับคือ พัฒนาการในการแข่งขันทางธุรกิจที่ต้องรองรับความต้องการของลูกค้าในการชำระค่าเงินในรูปแบบต่างๆ และ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลต่อรูปแบบในการใช้จ่ายของผู้บริโภคผ่านบัตรเครดิต ส่วนสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนมีผลต่อการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับ
บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการที่ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน รองลงมาคือตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตรได้หลายประเภท มีการรับประกันตัวเครื่องรับบัตรเครดิต ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีความทันสมัย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย และตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีรุ่น ขนาดและรูปทรงที่ทันสมัย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่ออัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ และ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด ขัดข้อง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการที่ธนาคารมีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมเครื่องนอกสถานที่ และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่าง

ใกล้ชิดรองลงมาคือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตและสถานที่ตั้งของธนาคาร สามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อรายการโปรโมชันของธนาคารที่น่าดึงดูดใจ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร ความมีชื่อเสียงของธนาคาร การมีตัวเครื่องรับบัตรเครดิตให้ยืมใช้ระหว่างซ่อม การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการที่พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานของธนาคารมีการอธิบายอย่างถูกต้องแม่นยำและเข้าใจง่าย พนักงานของธนาคารสามารถให้การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและพนักงานของธนาคารมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีมีบุคลิกที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุงรองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่องการติดต่อ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง และมีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่อง และระบบมีปัญหาขัดข้อง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบายที่ตั่งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน และที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พักอาศัย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงตามลำดับ คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับรายการ โปรโมชั่นของธนาคาร ไม่น่าดึงดูดใจ รองลงมาคือ เอกสารแนะนำสินค้าและบริการของธนาคาร เช่น แคตตาล็อก โบชัวร์ แผ่นพับ ใบปลิว ฯลฯ มีน้อยและไม่ทั่วถึง สื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีน้อย และการประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆมีน้อย ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านที่ตั้งของธนาคาร หากที่จอดรถยาก รองลงมาคือ ที่ตั้งของธนาคาร ไกลจากที่พักอาศัย และธนาคารมีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และที่ตั้งของธนาคารห่างไกลจากที่สถานประกอบการและที่ตั้งของธนาคารห่างไกลจากย่านชุมชน ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับขั้นตอนในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตเป็นไปอย่างยากลำบาก รองลงมาคือ ระยะเวลาการเปิดให้บริการไม่สะดวกต่อการใช้บริการและที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับตัวเครื่องรับบัตรเครดิตทำงานช้า รองลงมาคือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานน้อยและตัวเครื่องรับบัตรเครดิตไม่สามารถรับบัตรได้หลายประเภท ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตขาดความทันสมัย และตัวเครื่องรับบัตรเครดิตไม่มีคุณภาพ ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมมีราคาแพงกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต ของธนาคารมีราคาแพง และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุดมีราคาแพง ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการติดต่อเป็นไปอย่างยากลำบากเมื่อเครื่องรับบัตรเครดิตหรือระบบเกิดปัญหา รองลงมาคือ การบริการในส่วนของการติดตั้งไม่ได้มาตรฐานทำให้เกิดปัญหาบ่อยครั้ง มีขั้นตอนในการขอติดตั้งเป็นไปอย่างล่าช้า ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง และขาดการดูแลเอาใจใส่ในการบริการหลังการติดตั้งตลอดจนการซ่อมบำรุงเมื่อเครื่องเกิดปัญหา ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับจำนวนพนักงานธนาคารมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารขาดความรู้ในเรื่องตัวเครื่องรับบัตรเครดิตและระบบงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานของธนาคารขาดความเสมอภาคในการให้บริการต่อลูกค้า พนักงานของธนาคารมีการตอบสนองที่ล่าช้าในการให้บริการ

พนักงานของธนาคารขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าและพนักงานของธนาคารมีการให้บริการที่ต่ำช้าขาดความคล่องตัว และพนักงานของธนาคารมีบุคลิกที่ขาดความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ส่วนที่ : 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทธุรกิจ

5.1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีรุ่น ขนาดและรูปทรงที่หลากหลาย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีความทันสมัย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต และตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตร ได้หลายประเภท

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตร ได้หลายประเภท และ มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35-45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตร ได้หลายประเภท และ มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46-50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตร ได้หลายประเภท และ มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน ปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีรุ่น ขนาดและรูปทรงที่หลากหลาย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีความทันสมัย มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต และตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตรได้หลายประเภท

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการและอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิต ชำรุด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการและค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่

อายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่ และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก และมีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3 ปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตมีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่ และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46-50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 25 ปีกับอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 45 ปีและ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร รายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและมีตัวเครื่องรับบัตรเครดิตให้ยืมใช้ระหว่างซ่อม

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สูงสุด 3 อันดับแรก คือ รายการ โปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูด

ใจ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร และมีตัวเครื่องรับบัตรเครดิตให้ยืมใช้ระหว่างซ่อม

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ รายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ และความมีชื่อเสียงของธนาคารกับความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ รายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ และความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง และการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือการติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาหาคำสั่ง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ชนาคามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง และการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 25 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ชนาคามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง และการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง และชนาคามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้า กรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือ ต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือการติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาหาคำสั่ง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ชนาคามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่องและ การให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พักอาศัย ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถ สะดวกสบายและมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการ ติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25 - 34 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 35 - 45 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบาย และมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 46 - 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย คือ ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พักอาศัย ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบาย และมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยจำแนกตาม ประเภทอายุ มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านการจัดจำหน่ายด้านส่งเสริมการตลาดและด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

5.2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตสามารถรับบัตรได้หลายประเภท และ มีการรับประกัน ตัวเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตขัดข้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ และอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ และอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่ และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือเทียบเท่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร และรายการ โปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือพนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ การให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาขัดข้อง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานในการดูแลระบบและตัวเครื่อง

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

5.3 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001-900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตและค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตขัดข้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการและอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคืออัตรา

ค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตและ ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คืออัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตและ ค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต สถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาทและในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้

ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาทและ สูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร รายการ โปรโมชันของธนาคารน่าดึงดูดใจและการประชาสัมพันธ์ โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ รายการ โปรโมชันของธนาคารน่าดึงดูดใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้า กรณีที่เครื่องเกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานในการดูแลระบบและตัวเครื่องและการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เครื่องเกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานในการดูแลระบบและตัวเครื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เครื่องเกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เครื่องเกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือที่ตั้งของธนาคาร ใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถ สะดวกสบายและมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 500,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบาย และมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 100,000 – 500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

5.4 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจประค้ำยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ และอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาลคลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต และค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นเมื่อตัวเครื่องรับบัตรเครดิตชำรุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากที่สุดคือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่และมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากคือ มีการออกไปให้บริการตรวจเช็คและซ่อมนอกสถานที่และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือมีเจ้าหน้าที่เฉพาะดูแลอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอทีและธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง และธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือการประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารและรายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ รายการโปรโมชั่นของธนาคารน่าดึงดูดใจ และการประชาสัมพันธ์โดยป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือพนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานของธนาคารมีการอธิบายอย่างถูกต้องแม่นยำและเข้าใจง่าย พนักงานของธนาคารสามารถให้การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว พนักงานของธนาคารมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีมีบุคลิกที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และพนักงานของธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือพนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานของธนาคารมีการอธิบายอย่างถูกต้องแม่นยำและเข้าใจง่าย พนักงานของธนาคารสามารถให้การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว พนักงานของธนาคารมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดีมีบุคลิกที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย พนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของธนาคารมีการตอบสนอง ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือพนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือพนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและพนักงานของ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว แก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้

มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่องและการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือ การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาขัดข้อง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมากเท่ากัน คือ การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง และมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากัน คือ การติดต่อเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วในกระบวนการขอติดตั้ง มีศูนย์ให้บริการดูแลหลังการติดตั้งเมื่อเครื่องและระบบมีปัญหาขัดข้อง มีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ในการดูแลระบบและตัวเครื่อง และการให้บริการมีกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจนเป็นปัญหาซ้ำซ้อนในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับให้ความสำคัญกับการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถ สะดวกสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจระดับยนต์ คาร์แคร์ เครื่องเสียงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ ไอที ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากันคือ มีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจทัวร์ ที่พัก ท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับปานกลาง คือมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจร้านอาหารธุรกิจบันเทิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน คือ ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบายและมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจโรงพยาบาล คลินิก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับปานกลางเท่ากันคือ ที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ที่ตั้งของธนาคารใกล้ที่พักอาศัย ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในย่านชุมชน ที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบายและมีสาขาหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ

ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายด้านส่งเสริมการตลาด และ ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Service Marketing Mix) ของศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) และกระบวนการให้บริการ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงสอดคล้องและเป็นแรงจูงใจให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้สินค้าและบริการ โดยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านมีผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยเรียงตามระดับความสำคัญ อันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (4.61) อันดับ 2

ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคลากร (3.92) อันดับ 3 ได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการ (3.83) อันดับ 4 ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3.64) อันดับ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (3.62) อันดับ 6 ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.32) อันดับ 7 ได้แก่ ปัจจัยด้าน การสร้างหลักฐานทางกายภาพ (3.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารคิดจากสถานประกอบการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้านานาชาติกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก

หากเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของ อุดร อุปเส็น (2546) ที่ศึกษาทำการศึกษายุทธศาสตร์การแข่งขันบัตรเครดิต : กรณีศึกษานานาชาติพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีความสอดคล้องกันในเรื่องของปัจจัยด้านราคา โดยพฤติกรรมผู้ใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิต เพราะการฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี

ในแนวความคิดตลาดองค์กร หมายถึงกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นโดยองค์กรที่มีความต้องการซื้อสินค้าและบริการ โดยองค์กรจะระบุประเมินและเลือกตราสินค้า และผู้จำหน่ายจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อที่เป็นองค์กรธุรกิจ จากผู้ตอบแบบสอบถามสอดคล้องกับแนวคิดดังนี้

มีบุคคลหลายคนหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขององค์กร ซึ่งมักจะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลายฝ่าย อำนาจ สถานภาพ ความเด็ดขาด และความสามารถในการจูงใจแตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีส่วนในการเลือกใช้บริการคือผู้มีอำนาจและความเด็ดขาดในการตัดสินใจขององค์กรเป็นผู้ตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเป็นที่มอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.52) ส่วนปัจจัยด้านองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.04)

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านานาชาติกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ค้นพบปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตดังนี้ โดยเรียงตาม

ระดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ตามลำดับซึ่งแต่ละด้านปัจจัยย่อยมีความสำคัญดังนี้

ปัจจัยด้านราคาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับอัตราค่าธรรมเนียมที่ธนาคารคิดจากสถานประกอบการ และอัตราค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับพนักงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีการตอบสนองในการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การมีกระบวนการดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ลูกค้า กรณีที่เครื่องเกิดปัญหาหรือต้องซ่อมบำรุงอยู่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีความทันสมัยและตัวเครื่องรับบัตรเครดิตมีระบบการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงลูกค้าไม่ต้องรอนาน และพบว่าลูกค้าส่วนมากใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตในแต่ละที่เป็นจำนวน 3 เครื่องด้วยกัน ซึ่งจะเป็นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านธนาคารมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิดและ ธนาคารมีการออกไปบริการตรวจเช็คเครื่องนอกสถานที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านเกี่ยวกับโปรโมชั่นของธนาคารนำดึงดูดใจ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับที่ตั้งของธนาคารมีที่จอดรถสะดวกสบาย และธนาคารมีสาขาหลายแห่งทำให้ทำให้สะดวกในการติดต่อ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดเรียงตามลำดับของปัญหา คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ

ปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านที่ตั้งของธนาคาร หาที่จอดรถยาก ที่ตั้งของธนาคารไกลจากที่พักอาศัยและธนาคารมีสาขาน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ

ปัญหาปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับขั้นตอนในการขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตเป็นไปอย่างยากลำบาก

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับตัวเครื่องรับบัตรเครดิตทำงานช้า

ปัญหาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมมีราคาแพงกว่าธนาคารอื่น

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการติดต่อกับธนาคารเป็นไปอย่างยากลำบากเมื่อเครื่องรับบัตรเครดิตหรือระบบเกิดปัญหา

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกี่ยวกับจำนวนพนักงานธนาคารมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานของธนาคารขาดความรู้ในเรื่อง

ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตในองค์กรสำคัญสูงสุดคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นคือพัฒนาการในการแข่งขันทางธุรกิจที่ต้องรองรับความต้องการของลูกค้าในการชำระค่าเงินในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลต่อรูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคผ่านบัตรเครดิต มีผลต่อการตัดสินใจมากกว่านโยบายหรือตัวเองค์กรเอง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีผลของการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พัฒนาในตัวเครื่องรับบัตรเครดิตเพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นเพื่อที่สถานประกอบการจะสามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น เช่นในกรณีของร้านอาหารที่มักจะมีผู้มาใช้บริการค่อนข้างมาก และมักจะใช้ในเวลาเดียวกันหากเครื่องทำงานล่าช้าก็จะทำให้ลูกค้ารอนาน ทางธนาคารสามารถทำได้โดยประสานกับเครือข่ายระบบโทรศัพท์ และบริษัทที่ผลิตเครื่องรับบัตรเครดิต รวมทั้งพัฒนาด้านไอทีของธนาคารเองในการรับข้อมูลจากเครื่องรับบัตรเครดิต นอกจากนั้นธนาคารจะต้องพิจารณาการสั่งซื้อเครื่องรับบัตรเครดิตจากบริษัทคู่ค้าที่มีชื่อเสียงอีกทั้งต้องคอยติดตามแนวโน้มของตลาดและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน

เพื่อที่จะได้ทราบว่าเครื่องรับบัตรเครดิตในปัจจุบันที่ธนาคารใช้อยู่ นั้นมีความทันสมัยพอหรือยังเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ทั้งด้านประสิทธิภาพของตัวเครื่อง และรูปทรง เพื่อที่จะได้สนองตอบต่อความต้องการของตลาดได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา ด้านอัตราค่าธรรมเนียมที่ผู้ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตให้ความสำคัญมากทางธนาคารควรพัฒนาด้านค่าธรรมเนียมสำหรับลูกค้ารายใหญ่ๆ ที่มียอดการใช้มาก และใช้บริการมาเป็นเวลานาน โดยการปรับส่วนลดลงเพื่อเป็นการรักษาลูกค้า หรือเลือกปรับส่วนลดให้ราคาถูกลงเฉพาะบัตรเครดิตภายในประเทศ โดยจะให้อัตราส่วนลดที่ไม่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์คู่แข่ง ซึ่งในด้านของอัตราค่าธรรมเนียมนั้นธนาคารสามารถที่จะกำหนดเองได้ตามประเภทของธุรกิจและจากยอดการใช้ในแต่ละเดือน และในทุกสถานที่ประกอบการที่ขอติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตนั้นสามารถลดต้นทุนในเรื่องของค่าโทรศัพท์ที่เชื่อมต่อกับตัวเครื่องในอัตราครึ่งหนึ่งของค่าใช้จ่ายซึ่งทางธนาคารได้มีข้อตกลงกับทางองค์กร โทรศัพท์และผู้ประกอบการคู่สายบริษัทอื่นๆ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ธนาคารควรจัดพนักงานเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเพื่อดูแลลูกค้าที่รับบัตรเครดิตของธนาคารอย่างใกล้ชิดในแต่ละสาขาของธนาคารมีเคาน์เตอร์เฉพาะด้าน เพื่อให้ลูกค้ามาติดต่อได้สะดวกยิ่งขึ้นและลดกระบวนการด้านการขอติดตั้งเครื่องให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม หากลูกค้ามีปัญหาที่สามารถที่จะดำเนินการแก้ไขได้ทันทีโดยไม่ต้องรอนานรวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และมีพนักงานให้บริการนอกสถานที่กับสถานธุรกิจที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาธนาคารตามลำดับความสำคัญของร้านค้า และในกรณีที่ร้านค้าบางประเภทเช่น โรงแรม ทัวร์ สปา ต้องการตั้งบู๊ทนอกสถานที่ หรือที่เรียกว่าเป็นการออกร้านนั้นทางธนาคารก็มีช่องทางให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ด้วยการมีเครื่องรับบัตรเครดิตแบบโมบายที่ไม่ต้องเชื่อมกับโทรศัพท์พื้นฐานไว้บริการให้หากลูกค้าต้องการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทางธนาคารควรมีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและต่อเนื่อง ทั้งถึงในทุกระดับของสถานประกอบการ เพื่อให้ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารมากที่สุด จากที่พบว่าแต่ละสถานประกอบการมีเครื่องรับบัตรเครดิตเป็นจำนวน 3 เครื่อง ซึ่งหนึ่งในสามคือเครื่องรับบัตรของธนาคารกรุงศรีนั้นธนาคารสามารถที่จะมุ่งใจให้สถานประกอบการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตได้คือการที่ทางธนาคารมีอัตราส่วนลดที่ถูกลง และมีอัตราค่าโทรศัพท์ที่เชื่อมกับเครื่องรับบัตรเครดิตในอัตราครึ่งหนึ่งของราคาทั่วไป เช่นซึ่งหากสถานประกอบการทำการรายการมากกว่า 30 ครั้งต่อสัปดาห์หากคิดค่าโทรศัพท์ในราคาปกติคือครั้งละ 3

บาท แต่หากใช้เครื่องของธนาคารกรุงศรีสามารถที่จะลดต้นทุนด้านนี้ไปครึ่งหนึ่งคือ ครึ่งละ 1.50 บาท นอกจากนั้นจะเป็นการส่งเสริมทางด้านการระดมยอการรับบัตรเครดิตผ่านเครื่องรูด เพื่อแลกของรางวัลตามระดับชั้น และควรทำโปรโมชั่นกับสถานประกอบการที่มีขนาดกลางถึงเล็กด้วย ทั้งนี้เพราะที่ผ่านมามักจะทำกับสถานประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งกิจการเหล่านี้มีศักยภาพในการเพิ่มยอดอยู่แล้ว แต่ในร้านค้าขนาดกลางจนถึงเล็กนั้นแม้ว่ายอดการใช้เฉลี่ยต่อเดือนจะไม่มากนัก แต่หากมองในระยะยาวจะเป็นร้านค้าที่มีความภักดีกับธนาคาร ไม่ค่อยต่อรองกับธนาคารมาก หากรักษฐานลูกค้ากลุ่มนี้ไว้ได้ก็จะสามารถทำให้ธนาคารมีรายได้เข้ามาอย่างสม่ำเสมอ และควรทำการส่งเสริมการใช้บัตรเครดิตในส่วนของผู้ถือบัตรเครดิตร่วมไปด้วยเพื่อให้เกิดความครอบคลุมเช่น การให้ของกำนัลกับผู้ที่ใช้บัตรผ่านเครื่องรูดของธนาคารหรือสามารถที่จะนำชดสลิปไปชิงรางวัลได้ ก็จะเป็นการช่วยสนับสนุนให้มีผู้มาใช้บัตรเครดิตที่สถานประกอบการมากขึ้น หรือหากผู้ถือบัตรเครดิตรายใดที่สะสมชดสลิปที่ที่ยอดการรูดผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยู่ชยาภายใน 1 เดือนตามยอดที่กำหนด สามารถรับของรางวัลได้ที่ธนาคาร และจัดโปรโมชั่นร่วมกับร้านค้าโดยให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการด้วยการผ่อนชำระเป็นต้น ก็จะเป็นการทำให้ผู้ถือบัตรใส่ใจและระบว่าต้องรูดผ่านเครื่องรับบัตรของธนาคารกรุงศรีเท่านั้นเป็นการช่วยสนับสนุนการใช้บัตรและเครื่องรับบัตรเครดิตอีกทางหนึ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร ทางธนาคารควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอีกทั้งเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้ เน้นการฝึกอบรม การจูงใจ ให้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง โดยพนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทั้งการให้บริการลูกค้าด้านนี้พนักงานจะต้องมีความเสียสละเนื่องจากการดูแลลูกค้าที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการทำงานที่แน่นอน พนักงานจะต้องสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีไม่ว่าจะเป็นเวลาใด เพราะสถานธุรกิจนั้นให้บริการตลอดโดยไม่มีวันหยุดดังนั้นปัญหาจึงมักจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากพนักงานสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทุกเวลาที่เขาต้องการก็จะเป็นการสร้างความประทับใจและจะรักษาลูกค้าไว้กับธนาคารได้อีกในระยะยาว

ปัจจัยด้านกระบวนการ ธนาคารควรมีขั้นตอนในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าในเบื้องต้นกรณีเครื่องรับบัตรเครดิตขัดข้อง โดยจัดตั้งศูนย์เฉพาะเพื่อรับปัญหาเกี่ยวกับเครื่องรับบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นไม่มากนักพนักงานสามารถแก้ไขได้โดยไม่ต้องเรียกช่าง และควรกำหนดเวลาในการซ่อมแซมเครื่องกรณีเครื่องเสียหายมากให้กับลูกค้าได้รับ

ทราบว่าเป็นระยะเวลาที่วัน หากในการซ่อมแซมเครื่องใช้ระยะเวลานานธนาคารจะมีเครื่องสำรองให้ลูกค้าใช้บริการก่อน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จัดพนักงานให้ดูแลลานจอดรถให้เป็นระเบียบคอยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในเวลาที่เข้ามาใช้บริการ เพิ่มช่องทางการที่ลูกค้าจะติดต่อกับธนาคาร โดยสนับสนุนให้ลูกค้าใช้บริการจากตู้เอทีเอ็ม ธนาคารต้องติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้นในหลายๆจุด ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถให้ลูกค้าทำธุรกรรมต่างๆผ่านตู้เอทีเอ็มได้แล้ว

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved