

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ บัตรปีเฟสดี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรปีเฟสดีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 383 ราย ใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการบัตรปีเฟสดี ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 15-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่แหล่งที่ทราบบริการบัตรปีเฟสดีของธนาคารกรุงเทพ พนักงานธนาคารแนะนำ และการใช้บัตรปีเฟสดีทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ และการใช้บัตรปีเฟสดีเบิกเงินที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง 1,000-5,000 บาท โดยมีความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสดีทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มไม่แน่นอน และการใช้บัตรปีเฟสดีธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มเป็นการถอนเงิน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการปีเฟสดี ของธนาคารกรุงเทพ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ มากกว่าด้านอื่น

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการปีเฟสดีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการปีเฟสดีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้าน

กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 4.09 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 4.04 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และแสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง และสมัครทำบัตรเครดิต สามารถรอร์ับบัตรได้เลย และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต 200 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการ

ผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ รองลงมา คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน และ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสค์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรปีเฟสค์มีค่าเฉลี่ยรวม 3.55 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟสค์ใหม่ รองลงมา คือ มีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสค์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ และการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรปีเฟสค์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บัตรปีเฟสค์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บัตรปีเฟสค์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ดังนี้

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งในการออกบัตรปีเฟสค์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด รองลงมา คือ เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน

**ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.65 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ ค่าเช่า ยุงยาก รองลงมา คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสค์ในการซื้อสินค้าและบริการยุงยาก และขั้นตอนในการแจ้งอาย์บัตรปีเฟสค์สูญหายยุงยาก

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่ทราบการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรปีเฟสค์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟสค์ใหม่ไม่น่าสนใจ และการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสค์ผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การลงรูปภาพบนบัตรบีเฟสท์ ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร รองลงมา คือ สมัครทำบัตรบีเฟสท์ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร และการแจ้งอัปเดตสัญญาหาย ที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง

**ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ที่จอดรถธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ รองลงมา คือ บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ และแสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.42 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานจ่ายบัตรบีเฟสท์ให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรบีเฟสท์ รองลงมา คือ พนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรบีเฟสท์และการใช้บัตรบีเฟสท์ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรบีเฟสท์มีปัญหาได้

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามีค่าเฉลี่ยรวม 3.35 อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศแต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่/อำเภอ และการติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้**

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ สามารถใช้บัตรบีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และรหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้ด้วยเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง และสมัครทำบัตรเครดิตสามารถรองรับบัตรได้เลย บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต 200 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรเครดิต 200 บาท รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท และค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรเครดิต 100 บาท

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

**ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด** พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย เพศหญิง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ รองลงมา คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ และการลด/ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ



ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ใหม่ รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรปีเฟิสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ และมีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง เหมือนกัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟิสต์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟิสต์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟิสต์

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตร

บีเฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ สมัครทำบัตรบีเฟิสต์สามารถรอรับบัตรได้เลย รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง บัตรบีเฟิสต์สามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง เท่ากัน และสมัครทำบัตรบีเฟิสต์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ และบัตรบีเฟิสต์สามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ วิศวกร/วิชาชีพ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมา คือ สามารถใช้บัตรบีเฟิสต์อินเทอร์เน็ตเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ สมัครทำบัตรบีเฟิสต์สามารถรอรับบัตรได้เลย และสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมัครทำบัตรบีเฟิสต์สามารถรอรับบัตรได้เลย รองลงมา คือ รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง และสมัครทำบัตรบีเฟิสต์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟิสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ 100 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟิสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ รองลงมา คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟิสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟิสต์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟิสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟิสต์ 200 บาท และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก



ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ รองลงมา คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้นอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ รองลงมา คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/

ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ และการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรปีเฟสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรปีเฟสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟสต์ใหม่ และมีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ รองลงมา คือ การส่งเสริมการขาย โดยให้แถมสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ เท่ากัน และมีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรปีเฟสต์ โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ พนักงานจ่ายบัตรปีเฟสต์ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรปีเฟสต์และการใช้บัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่บัตรปีเฟสต์มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมา คือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เท่ากัน และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานจ่ายบัตรเครดิตให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และบรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้นอาชีพอิสระให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ รองลงมา คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสท์ และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟสท์สูญหาย ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสท์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสท์ รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ และข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟสท์สูญหาย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรปีเฟสท์สูญหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ รองลงมา คือ ระยะเวลา

ในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรปีเฟสท์ ข้อมูลบนบัตรปีเฟสท์ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการแจ้งอาย์บัตรปีเฟสท์สูญหาย ขั้นตอนในการใช้บัตรปีเฟสท์ในการซื้อสินค้าและบริการ เท่ากัน

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรปีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ สามารถใช้บัตรปีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสมัครทำบัตรปีเฟสท์สามารถรอรับบัตรได้เลย บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้ เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมาคือ สมัครทำบัตรปีเฟสท์สามารถรอรับบัตรได้เลย และบัตรปีเฟสท์สามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ สามารถใช้บัตรปีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ รองลงมาคือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ สมัครทำบัตรปีเฟสท์สามารถรอรับบัตรได้เลย และสมัครทำบัตรปีเฟสท์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ สามารถใช้บัตรปีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ



รองลงมา คือ บัตรปีเฟสต์สามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้ และบัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสต์ 200 บาท รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสต์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท เท่ากัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ รองลงมา คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสต์ 200 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรปีเฟสต์ 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสต์ 200 บาท เท่ากัน และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสต์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเฟสต์ 200 บาท และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรปีเฟสต์ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และจำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรปีเฟสท์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ยกเว้น ช่วงรายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรปีเฟสท์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรปีเฟสท์ โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ เท่ากัน รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรปีเฟสท์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีเฟสท์ใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ใหม่ รองลงมา คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ใหม่ และมีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตปีฟิสต์ใหม่ รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ และมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมา คือ พนักงานจ่ายบัตรเครดิตให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมา คือ พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมี อหิชาศัยเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ และพนักงานจ่าย บัตรบีพีเอสได้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน รองลงมา คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอ รับบริการเพียงพอ เท่ากัน และ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ ความชัดเจน/ความ สะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ และความ ทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ รองลงมา คือ ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ และมีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต รองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งอายุบัตรเครดิตสูญหาย และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต รองลงมา คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการแจ้งอายุบัตรเครดิตสูญหาย ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ เหมือนกัน

#### อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix)



ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟสต์ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวิซ่าอิลเลคตรอนของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตร เดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบีเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัทผ่าน LASER ATM และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบีเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการให้บริการบีเฟสต์ 200 บาท ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้

เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการโอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการลูกค้า การใช้บริการบนแพลตฟอร์มเตอร์ของธนาคาร

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบิเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบิเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรบิเฟสต์ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของสมนาคุณแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่า เดบิตใหม่ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรินทรา การดี (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเอทีเอ็มวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “บิเฟสต์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลด้านการตลาดคือ มีของสมนาคุณ และโปรโมชั่นต่างๆ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการบิเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นรักษาสัญญาให้บริการเป็นกันเอง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผล

การศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรของเจ้าหน้าที่

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรบีเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรบีเฟสต์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีเฟสต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การสามารถรับบัตรได้ตรงตามวันทีนัดหมาย

จากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะไม่สอดคล้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของแต่ละธนาคารต่างกัน และช่วงเวลาที่ศึกษาแตกต่างกัน รวมถึงเทคโนโลยีและสถานะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ไม่เกิน 40 ปี เป็นหม้ายน้อยสถานภาพอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช/ปวส มัธยมศึกษาตอนต้น มีน้อยกว่าระดับอื่น อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระน้อยกว่าอาชีพอื่น รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยกว่าช่วงรายได้อื่น บัตรบีเฟสต์ทราบจากการประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสาร น้อยกว่าแหล่งอื่น การใช้

บัตรปีเฟสท์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารอื่นๆ น้อยกว่าธนาคารกรุงเทพ การใช้บัตรปีเฟสท์เบิกเงินที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้งต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-25,000 บาท น้อยกว่าจำนวนอื่น โดยมีความถี่ที่ใช้บัตรปีเฟสท์ทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม ทำรายการทุกวัน เดือนละครั้ง และอื่นๆ น้อยกว่าความถี่อื่น การใช้บัตรปีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม บริจาคเงิน จัดเตรียมสมุดเช็ค น้อยกว่ารายการอื่น โดยเหตุผลที่เลือกใช้บัตรปีเฟสท์ของธนาคารกรุงเทพ มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและอื่นๆ น้อยกว่าเหตุผลอื่น

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรปีเฟสท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรปีเฟสท์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับสุดท้าย โดยให้ความสำคัญต่อย่อย ดังนี้

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน ขั้นตอนในการทำบัตรปีเฟสท์ใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูงสุด หาย ชำรุด หรือลึบหัด ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน ความสะอาด/ความเพียงพอของห้องน้ำ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน บัตรปีเฟสท์ระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรปีเฟสท์มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน ข้อมูลการใช้บริการบัตรปีเฟสท์สามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงาน มหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ และการส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโคร หรือ การเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จากการศึกษาปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ดังนี้

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันในบางช่วงเวลา ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิตนาน ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน การส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าจูงใจ และการส่งเสริมการขายโดยส่ง Sale Slip ซิงโคร หรือ การเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ทราบ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน การใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง บัตรปีเฟสท์มีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการทั้งหมด และบัตรเครดิตปีเฟสท์สามารถใช้ถอนเงินในต่างประเทศทั่วโลก เฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย



**ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย และตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มี/มองเห็นไม่ชัดเจน และเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้าสมัย ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นด้าน พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรปีเฟสต์มีปัญหาได้ พนักงานมีอัธยาศัยไม่เป็นกันเอง พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายไม่น่าเชื่อถือ พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค และพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรปีเฟสต์ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ยกเว้นด้าน สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 49 สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ	4.35	มาก
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ	4.33	มาก
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.31	มาก
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต	4.30	มาก
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	4.30	มาก
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ	4.29	มาก
ความทันสมัยและรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการของธนาคารกรุงเทพ	4.25	มาก
รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง	4.24	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.23	มาก
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	4.22	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ	4.21	มาก
มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4.21	มาก
ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.20	มาก
สมัครทำบัตรเครดิต สามารถรอรับบัตรได้เลย	4.19	มาก
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีมากเพียงพอในการให้บริการ	4.19	มาก
บัตรสามารถกำหนดวงเงินถอนเงินสดสูงสุดต่อวันได้	4.19	มาก
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.16	มาก
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพ	4.16	มาก
บัตรเครดิตสามารถเปลี่ยนรหัสลับได้ทุกขณะ	4.15	มาก
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต	4.14	มาก
พนักงานมีอัธยาศัยเป็นกันเอง	4.11	มาก
บัตรเครดิตสามารถถอนเงินได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	4.08	มาก
ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	4.07	มาก
สมัครทำบัตรเครดิตได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	4.05	มาก
ธนาคารกรุงเทพมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.05	มาก

ตารางที่ 49 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.05	มาก
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหาย	4.05	มาก
บัตรเครดิตสามารถชำระค่าสินค้า/บริการที่ตู้เอทีเอ็มได้	4.03	มาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	4.01	มาก
ค่าธรรมเนียมรายการใช้บัตรเครดิต 200 บาท	4.00	มาก
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วประเทศ	4.00	มาก
พนักงานจ่ายบัตรเครดิต ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้อย่างละเอียด	4.00	มาก
ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ	4.00	มาก
โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน	3.99	มาก
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด 100 บาท	3.98	มาก
สามารถใช้บัตรเครดิตโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีของธนาคารอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.96	มาก
ธนาคารกรุงเทพมีที่จอดรถเพียงพอ	3.95	มาก
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.95	มาก
เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.94	มาก
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต	3.93	มาก
ขั้นตอนในการทำบัตรเครดิตใหม่ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส	3.93	มาก
บัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ถอนเงินในต่างประเทศได้ทั่วโลก	3.92	มาก
ค่าธรรมเนียมในการสมัครทำบัตรเครดิต 100 บาท	3.92	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิต	3.91	มาก
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.91	มาก

ตารางที่ 49 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความชัดเจน/ความสะอาดของแป้นตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ	3.90	มาก
พนักงานให้คำแนะนำการทำบัตรเครดิตและการใช้บัตร	3.86	มาก
บัตรสูญหายแจ้งอาชั้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารกรุงเทพ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.83	มาก
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่	3.82	มาก
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.79	มาก
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีที่ใช้บัตรเครดิต มีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.77	มาก
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	3.74	มาก
มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้าฯลฯ	3.66	มาก
การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ	3.63	มาก
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด	3.62	มาก
เวลาทำการแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ	3.57	มาก
ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามพนักงานที่ธนาคารกรุงเทพได้	3.56	มาก
ความสะดวก/ความเพียงพอของห้องน้ำ	3.56	มาก
ค่าธรรมเนียมถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.54	มาก
ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้	3.49	น้อย
มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ	3.48	น้อย
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ	3.40	น้อย
บัตรเครดิตระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้	3.32	น้อย
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ	3.31	น้อย

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ข้อมูลการใช้บริการบัตรเครดิตเงินสดสามารถโทรศัพท์สอบถามที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพได้ การประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินการธนาคาร ฯลฯ การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ บัตรเงินสดระบุชื่อเจ้าของ และสามารถลงรูปภาพได้ และการส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโคร หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 50 สรุประดับปัญหาของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
ที่จอดรถธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ	3.92	มาก
ไม่ทราบการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ	3.86	มาก
บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ	3.85	มาก
เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด	3.84	มาก
การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ไม่น่าสนใจ	3.80	มาก
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ	3.80	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต ผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ	3.79	มาก
เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.77	มาก
การลงรูปภาพบนบัตรเครดิตใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร	3.77	มาก
การประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการร่วมงานกิจกรรมต่างๆ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ	3.77	มาก
ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการยุ่งยาก	3.74	มาก
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน	3.74	มาก



ตารางที่ 50 (ต่อ) สรุประดับปัญหาของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีเฟส্ট  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
การแจ้งอัยค้บัตรสูญหายที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	3.73	มาก
ขั้นตอนในการแจ้งอัยค้บัตรบีเฟสท์สูญหายยุ่งยาก	3.72	มาก
แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ	3.69	มาก
สมัครทำบัตรบีเฟสท์ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร	3.68	มาก
การใช้บัตรบีเฟสท์โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังบัญชีของ ธนาคารอื่น สามารถโอนได้บางธนาคารเท่านั้น ไม่ครอบคลุมธนาคารทั้งหมด	3.67	มาก
ข้อมูลบนบัตรบีเฟสท์ไม่ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.64	มาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการล่าช้าและตอบไม่ตรง ประเด็น	3.63	มาก
สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด	3.62	มาก
พนักงานจ่ายบัตรบีเฟสท์ให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรบีเฟสท์	3.62	มาก
เป็นตัวเลขสกปรกและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่ชัดเจน	3.61	มาก
พนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรบีเฟสท์และการใช้บัตรบีเฟสท์	3.61	มาก
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพไม่ดี, ร้อน	3.61	มาก
เสียด่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อ โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคาร กรุงเทพในต่างจังหวัด	3.59	มาก
การสมัครทำบัตรบีเฟสท์ได้ทุกสาขาที่มีความยุ่งยากด้านเอกสารหลักฐาน	3.55	มาก
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรบีเฟสท์ยุ่งยาก	3.55	มาก
รหัสลับบัตรบีเฟสท์มีความยุ่งยากในการกำหนดด้วยตัวเอง	3.54	มาก
ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันในบาง ช่วงเวลา	3.48	น้อย
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย	3.48	น้อย
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย	3.48	น้อย
พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรบีเฟสท์ มีปัญหาได้	3.47	น้อย
ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีเฟสท์นาน	3.47	น้อย
การใช้บัตรบีเฟสท์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.46	น้อย

ตารางที่ 50 (ต่อ) สรุประดับปัญหาของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
พนักงานมีธรรมาภิบาลไม่เป็นกันเอง	3.44	น้อย
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย ไม่น่าเชื่อถือ	3.43	น้อย
ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ	3.42	น้อย
มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่/อำเภอ	3.41	น้อย
บัตรเครดิตมีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการ ทั้งหมด	3.40	น้อย
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	3.40	น้อย
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.39	น้อย
ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มีมองเห็นไม่ชัดเจน	3.38	น้อย
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพบางตู้ให้บริการไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.37	น้อย
การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง	3.37	น้อย
เวลาทำการของแต่ละสาขานานาชาติกรุงเทพไม่เหมือนกัน ทำให้การติดต่อไม่สะดวก	3.36	น้อย
การส่งเสริมการขาย โดยให้แต้มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ ค่าซ้ำ ยุ่งยาก	3.35	น้อย
จำนวนตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีมากเฉพาะบางจุดเท่านั้น	3.32	น้อย
บัตรเครดิตสามารถใช้ถอนเงินในต่างประเทศทั่วโลกเฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น	3.31	น้อย
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้าสมัย	3.29	น้อย
การส่งเสริมการขาย โดยส่ง Sale Slip ซิงโคร หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ทราบ	3.27	น้อย
พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค	3.27	น้อย
ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งในแหล่งชุมชน แต่อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม	3.26	น้อย
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิต	3.14	น้อย
จำนวนร้านค้ารับบัตรเครดิตมีน้อย/หายาก	2.99	น้อย

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ไม่สามารถโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันในบางช่วงเวลา อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาให้บริการไม่ทันสมัย ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในกรณีบัตรบีเฟสต์มีปัญหาได้ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีเฟสต์นาน การใช้บัตรบีเฟสต์โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีกับธนาคารกรุงเทพ ทำได้ไม่ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานมีอัธยาศัยไม่เป็นกันเอง พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย ไม่น่าเชื่อถือ ที่นั่งรอรับบริการของธนาคารกรุงเทพมีไม่เพียงพอ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่/อำเภอ บัตรบีเฟสต์มีข้อจำกัดในการชำระค่าสินค้า/บริการบางรายการ ไม่ครอบคลุมค่าสินค้า/บริการทั้งหมด การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพไม่มี/มองเห็นไม่ชัดเจน เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพบางตู้ให้บริการไม่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง การติดต่อสอบถามข้อมูลการใช้บริการที่ Call Center ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง เวลาทำการของแต่ละสาขานาธนาคารกรุงเทพไม่เหมือนกันทำให้การติดต่อไม่สะดวก การส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสมเพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ ค่าเช่า ยุงยาก จำนวนตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพมีมากเฉพาะบางจุดเท่านั้น บัตรบีเฟสต์สามารถใช้ถอนเงินในต่างประเทศทั่วโลกเฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย PLUS เท่านั้น เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพล้ำสมัย การส่งเสริมการขายโดยส่ง Sale Slip ซิงโชค หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่ทราบ พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพตั้งในแหล่งชุมชนแต่อยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรบีเฟสต์ จำนวนร้านค้ารับบัตรบีเฟสต์มีน้อย/หายาก มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

และจากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีทีเอส ทรานคาร์กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 51-53

ตารางที่ 51 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีทีเอส ทรานคาร์กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (4.25: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ (4.34: มาก)
ด้านราคา	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (4.07: มาก)	ค่าธรรมเนียมรายปีการให้บริการใช้บัตรบีทีเอส 200 บาท (4.12: มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (4.31: มาก)	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (4.35: มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อสมัครทำบัตรบีทีเอสใหม่ (3.79: มาก)	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อสมัครทำบัตรบีทีเอสใหม่ (3.85: มาก)
ด้านบุคลากร	มีการโฆษณาบริการบัตรบีทีเอสผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (4.25: มาก)	มีการโฆษณาบริการบัตรบีทีเอสผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (4.20: มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ (4.32: มาก)	แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ (4.39: มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีทีเอส (4.17: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรบีทีเอส (4.46: มาก)

จากตารางที่ 51 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามพบเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อย่อยในแต่ละด้านเป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้นด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญต่อย่อยอันดับแรกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 52 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเอสธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับเครื่อง เอทีเอ็มทุกธนาคารใน ประเทศ (4.55: มากที่สุด)	สามารถใช้ได้กับเครื่อง เอทีเอ็มทุกธนาคารใน ประเทศ (4.26: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่อง เอทีเอ็มทุกธนาคารใน ประเทศ (4.47: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่อง เอทีเอ็มทุกธนาคารใน ประเทศ (4.42: มาก)	รหัสลับ สามารถ กำหนดได้ด้วยตนเอง (4.28: มาก)	สมัครทำบัตรบีบีเอสได้ เลข (4.79: มาก)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมรายปีการ ใช้บัตรบีบีเอส 200 บาท (4.24: มาก)	ค่าธรรมเนียมรายปีการ ใช้บัตรบีบีเอส 200 บาท (3.99: มาก)	ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วประเทศ (4.16: มาก)	ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วประเทศ (3.92: มาก)	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไป ยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ใน จังหวัดเดียวกันไม่ เสียค่าธรรมเนียมใน การโอน (4.09: มาก)	ค่าธรรมเนียมในการ สมัครทำบัตรบีบีเอส 100 บาท ค่าธรรมเนียม ในการออกบัตรบีบีเอส ใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่ สูญหาย ชำรุด 100 บาท (4.43: มาก)
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	มีสาขาของธนาคาร กรุงเทพให้บริการทั่ว ประเทศ (4.45: มาก)	มีสาขาของธนาคาร กรุงเทพให้บริการทั่ว ประเทศ (4.23: มาก)	มีสาขาของธนาคาร กรุงเทพให้บริการทั่ว ประเทศ (4.47: มาก)	มีตู้เอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน (4.46: มาก)	มีตู้เอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่ง ชุมชน (4.34: มาก)	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพมีความ สะดวกในการใช้บริการ (4.29: มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเอสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	อาชีพอิสระ
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อสมัครทำบัตรเครดิต เฟิสต์ใหม่ (3.98: มาก)	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อสมัครทำบัตรเครดิต เฟิสต์ใหม่ (3.79: มาก)	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อสมัครทำบัตรเครดิต เฟิสต์ใหม่ (3.84: มาก)	การลด/ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการทำ บัตรเครดิตในช่วง รณรงค์ของธนาคาร กรุงเทพ (4.00: มาก)	การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม เมื่อสมัครทำบัตรเครดิต เฟิสต์ใหม่ (3.81: มาก)	มีการโฆษณาบริการ บัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (4.07: มาก)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีบุคลิกภาพ และการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.24: มาก)	พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.30: มาก)	พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.28: มาก)	พนักงานมีบุคลิกภาพ และการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาและแก้ไข ปัญหาในกรณีที่บัตรเครดิต เฟิสต์ มีปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว เท่ากัน (4.25: มาก)	พนักงานมีบุคลิกภาพ และการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.23: มาก)	พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.43: มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการปีไฟต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อาชีพอิสระ
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร กรุงเทพ (4.62: มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร กรุงเทพ แสงสว่าง ช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ (4.33: มาก)	แสงสว่างช่วงเวลา กลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้ เอทีเอ็มของธนาคาร กรุงเทพ (4.41: มาก)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร กรุงเทพ แสงสว่าง ช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ (4.33: มาก)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร กรุงเทพ (4.33: มาก)	มีป้ายแสดงจุดที่ตั้ง เครื่องเอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน ความปลอดภัย เมื่อใช้บริการที่ตู้ เอทีเอ็มธนาคาร กรุงเทพ แสงสว่าง ช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงเทพ (4.79: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระยะเวลาในการรอ คอยเพื่อสมัครทำบัตรปี ไฟต์ (4.48: มาก)	ระยะเวลาในการรอ คอยเพื่อสมัครทำบัตรปี ไฟต์ (4.44: มาก)	ขั้นตอนการเปิดบัญชี และสมัครทำบัตรปี ไฟต์ (4.44: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อสมัครทำบัตรปี ไฟต์ (4.33: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อสมัครทำบัตรปี ไฟต์ (4.18: มาก)	ขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาในกรณีที่มี ปัญหาในการใช้บริการ (4.71: มาก)

จากตารางที่ 52 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ ได้ผลสรุปดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ ยกเว้น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง และอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ สมักรทำบัตรเครดิตสามารถรับบัตรได้เลย

ด้านราคา ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้จ่ายบัตรเครดิต 200 บาท ยกเว้น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ ยกเว้น อาชีพรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

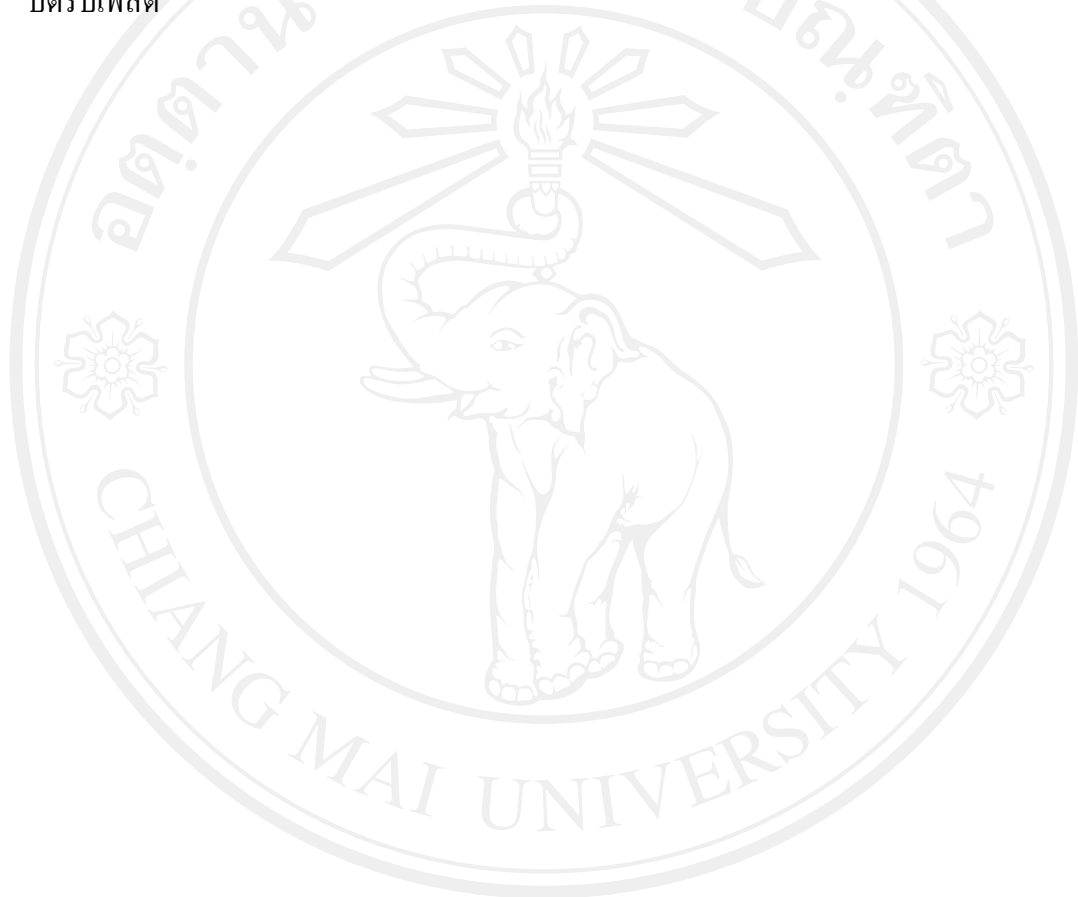
ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมักรทำบัตรเครดิตใหม่ ยกเว้น อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ การลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

ด้านบุคลากร ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยกเว้น อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ ยกเว้น อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เป็นอันดับแรก คือ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้

เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ด้านกระบวนการให้บริการ ทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต ยกเว้น อาชีพรับราชการและอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิต



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 53 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรปีเพิสต์ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (4.44: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (4.32: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (4.26: มาก)	รหัสลับ สามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง (4.47: มาก)	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศไทย (4.22: มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีเพิสต์ 200 บาท (4.42: มาก)	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (3.98: มาก)	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (3.98: มาก)	โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน (4.20: มาก)	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (4.14: มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (4.58: มากที่สุด)	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (4.31: มาก)	ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.32: มาก)	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ (4.42: มาก)	มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน (4.15: มาก)

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการโฆษณาบริการบัตรบีเฟสผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/โบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์บริการบัตรบีเฟส โดยการร่วมงานมหกรรมต่างๆ เช่น มหกรรมการเงินธนาคาร ฯลฯ (4.05: มาก)	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรบีเฟสใหม่ (3.86: มาก)	การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรบีเฟสใหม่ (3.86: มาก)	มีการโฆษณาบริการบัตรบีเฟสผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/โบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ (3.85: มาก)	มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรบีเฟสใหม่ (3.88: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.26: มาก)	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.20: มาก)	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.20: มาก)	พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ (4.23: มาก)	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.33: มาก)

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกรุงเทพมหานครจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แสงสว่างช่วงเวลากลางคืน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของ ธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน (4.21: มาก)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคารกรุงเทพ (4.47: มาก)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคารกรุงเทพ (4.26: มาก)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคารกรุงเทพ (4.36: มาก)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของธนาคารกรุงเทพ (4.38: มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรบีเฟสท์ (4.37: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรบีเฟสท์ (4.27: มาก)	ข้อมูลบนบัตรบีเฟสท์ ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร (4.21: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรบีเฟสท์ (4.29: มาก)	ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อ สมัครทำบัตรบีเฟสท์ (4.43: มาก)

จากตารางที่ 53 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลสรุป ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารในประเทศ ยกเว้นช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ รหัสลับสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง

**ด้านราคา** รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตรปีฟิสต์ 200 บาท ช่วงรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังธนาคารกรุงเทพที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอน

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ ยกเว้นช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และช่วงรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีสาขาของธนาคารกรุงเทพให้บริการทั่วประเทศ มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เท่ากัน

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรปีฟิสต์ใหม่ ยกเว้นช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีการโฆษณาบริการบัตรปีฟิสต์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายผ้า ฯลฯ

**ด้านบุคลากร** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยกเว้นช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 และรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกเพิ่มอีก 1 ปัจจัยย่อย คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ ช่วงรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย น่าเชื่อถือ

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงเทพ

ยกเว้นช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และแสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ เท่ากัน

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อสมัครทำบัตรเครดิต ยกเว้นช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรเครดิตถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร

#### ข้อเสนอแนะ

จากการที่ปริมาณลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับการจัดสรรจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทำให้ต้องศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่างๆที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง วางแผนการตลาดรูปแบบของบริการบัตรเครดิต ให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด เพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับการจัดสรรจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยทุกปัจจัยที่มีผลค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าพบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากในการใช้บริการในแต่ละด้านตามลำดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมการขาย โดยให้เต็มสะสม เพื่อนำไปแลกของรางวัลจากร้านค้าต่าง ๆ ไม่น่าสนใจ/ไม่น่าพอใจ ค่าเช่า ยุ่งยาก ขั้นตอนในการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ ยุ่งยาก ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรเครดิตสูญหายยุ่งยาก ข้อมูลบนบัตรเครดิตไม่ถูกต้องตรงตามที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการล่าช้าและตอบ



ไม่ตรงประเด็น และขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิตปีเฟสตั๋ยุงยาก ดังนั้น ในด้านการส่งเสริมการขายโดยให้แต้มสะสมเพื่อแลกของรางวัลจากร้านค้า ธนาคารควรที่จะมีการคัดเลือกของรางวัลที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลายและทันสมัยเป็นที่ต้องการของลูกค้า เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าสนใจเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและยุ่งยากในการแลกของรางวัล เพียงแต่ลูกค้านำหลักฐานใบบันทึกรายการมาแสดงพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนก็สามารถเลือกรับของรางวัลตามที่ระบุได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและไม่ยุ่งยาก นอกจากนี้ธนาคารควรที่จะลดขั้นตอนการใช้บัตรเครดิตปีเฟสตั๋ยุงชำระค่าสินค้าและบริการให้ใช้งานไม่ยุ่งยาก หลายขั้นตอน โดยอาจจะมึค้มีขั้นตอนการใช้แจกให้กับลูกค้า สำหรับในด้านขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิตปีเฟสตั๋ยุงยากและข้อมูลไม่ตรงกับที่แจ้งไว้ นั้น ธนาคารควรที่จะมีการปรับปรุงระบบงานขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตรเครดิตปีเฟสตั๋ยุงให้รวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงมีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แม่นยำ หากบัตรเครดิตปีเฟสตั๋ยุงหายลูกค้าสามารถแจ้งทางโทรศัพท์หรือแจ้งด้วยตนเองกับสาขาได้ทุกแห่งรวมถึง Call Center ของธนาคารกรุงเทพ โดยขั้นตอนในการแจ้งอายัดต้องง่าย รวดเร็ว และสะดวก เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสบายใจและมั่นใจ ในด้านขั้นตอนการแก้ไขปัญหาล่าช้าและตอบไม่ตรงประเด็น ธนาคารควรที่จะมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ รวมถึงมีทักษะในการให้บริการ และมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตปีเฟสตั๋ พนักงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ โดยใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมา หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ควรสอบถามจากเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ผู้บังคับบัญชา หรือ Call Center ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำตอบที่ถูกต้อง ตรงประเด็น และประทับใจในบริการ และธนาคารควรที่จะมีผู้รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อที่จะทำมาปรับปรุงบริการต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเกินความคาดหว้งและกลับมาใช้บริการหรือบอกต่อ เพื่อขยายฐานลูกค้าของธนาคาร

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบั้จจยย่อมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรเครดิตปีเฟสตั๋ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยบั้จจยย่อพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านที่จ้อครดธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพสกปรก ไม่มีถังขยะ แสงสว่างช่วงเวลากลางคืนบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่เพียงพอ บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารกรุงเทพไม่ดี, ร้อน และห้องน้ำธนาคารกรุงเทพไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ นั้น ลำดับแรก ธนาคารควรคำนึงถึงที่จ้อครดของลูกค้าให้เพียงพอกับปริมาณ

ลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการความสะดวกและความปลอดภัย โดยเก็บสถิติข้อมูลปริมาณรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการมีมากน้อยเพียงใดในแต่ละวัน และแต่ละช่วงเวลา โดยเฉพาะที่มีปริมาณลูกค้ามากจนที่จอดรถไม่เพียงพอ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอขอขยายพื้นที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้บรรยากาศภายในธนาคารควรจะมีความสะดวกและอากาศเย็นสบายไม่ร้อนอบอ้าว เมื่อลูกค้ามาใช้บริการแล้วมีความรู้สึกที่ดีกับสภาพบรรยากาศภายในธนาคาร อีกทั้งธนาคารต้องให้ความสำคัญกับห้องน้ำสำหรับลูกค้าด้วย โดยต้องมีการดูแลทำความสะอาดเป็นอย่างดีและตรวจเช็คอุปกรณ์ทุกวัน ห้องน้ำต้องไม่มีกลิ่นรบกวน และมีอุปกรณ์ที่จำเป็นครบถ้วน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ ผ้าเช็ดมือ ฯลฯ หากมีอุปกรณ์ชำรุดต้องรีบแก้ไขทันทีโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าแจ้ง สำหรับในด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม สกปรก ไม่มีถังขยะ และแสงสว่างช่วงกลางคืนไม่เพียงพอ นั้น ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรมีการมอบหมายให้พนักงานที่รับผิดชอบดูแลตู้เอทีเอ็ม ต้องดูแลและทำความสะอาดทั้งตู้เอทีเอ็มและบริเวณโดยรอบอย่างสม่ำเสมอหรือทุกวัน และต้องมีถังขยะเพื่อรองรับใบบันทึกรายการที่ลูกค้าไม่ต้องการ พร้อมทั้งดูแลเรื่องแสงสว่างตอนกลางคืนบริเวณตู้เอทีเอ็มให้มีแสงสว่างมากพอต่อการใช้บริการของลูกค้า หากอุปกรณ์แสงสว่างชำรุดต้องรีบแก้ไขทันที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร

**ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านการลงรูปภาพบนบัตรบีเฟสที่ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร สมัครทำบัตรบีเฟสที่ใช้เวลานานกว่าจะได้รับบัตร การแจ้งอายัดบัตรสูญหายที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยาก/คู่สายไม่ว่าง การใช้บัตรบีเฟสโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังบัญชีของธนาคารอื่น สามารถโอนได้บางธนาคารเท่านั้น ไม่ครอบคลุมธนาคารทั้งหมด การสมัครทำบัตรบีเฟสได้ทุกสาขามีความยุ่งยากด้านเอกสารหลักฐาน และรหัสลับบัตรบีเฟสมีความยุ่งยากในการกำหนดด้วยตัวเอง ดังนั้น ธนาคารควรที่จะกำหนดและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในด้านการสมัครทำบัตรบีเฟสทั้งแบบลงรูปภาพและไม่ลงรูปภาพให้กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ถ้าเป็นไปได้อาจจะออกบัตรบีเฟสให้ลูกค้าได้รับภายในไม่เกิน 10 นาที รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าจัดเตรียมรหัสลับไว้ล่วงหน้า เมื่อเข้าสู่ระบบงานลูกค้าจะสามารถกำหนดได้ทันที และในด้านการที่ลูกค้าสามารถสมัครทำบัตรบีเฟสได้ทุกสาขานั้น ธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการเตรียมเอกสารให้เหมือนกันทุกสาขา คือ สมุดคู่ฝากและบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ธนาคารควรพัฒนาระบบงานการโอนเงิน

ผ่านตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีต่างธนาคารให้ครอบคลุมทุกธนาคาร นอกเหนือจากธนาคารกรุงเทพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น ในด้านการแจ้งอาชญากรรมที่ Call Center ธนาคารกรุงเทพ ติดต่อยากและคู่สายไม่ว่างนั้น ธนาคารควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์สำหรับ Call Center ให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่โทรศัพท์มาสอบถามหรือใช้บริการ และมีการบันทึกข้อมูลสถิติปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการในแต่ละวัน สรุปข้อมูลทุกเดือนเพื่อนำเสนอผู้บริหารที่มีอำนาจอนุมัติพิจารณาการเพิ่มคู่สาย โดยไม่ต้องรอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอและรวดเร็วมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

**ด้านบุคลากร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากสำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านพนักงานจ่ายบัตรบีเฟสให้กับลูกค้าล่าช้าและไม่ได้แนะนำการใช้บัตรบีเฟส และพนักงานไม่ได้ให้คำแนะนำในการทำบัตรบีเฟสและการใช้บัตรบีเฟส นั้น ธนาคารควรที่จะมีการอบรมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้ประทับใจ และความรู้เกี่ยวกับบัตรบีเฟสให้กับพนักงานทุกคนที่ทำหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้พนักงานทราบขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานด้านบัตรบีเฟส เพื่อจะสามารถจ่ายบัตรบีเฟสให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วพร้อมทั้งต้องมีการแนะนำการใช้บัตรบีเฟสที่ถูกต้องทุกราย และเมื่อลูกค้ามาติดต่อทำบัตรบีเฟส พนักงานต้องมีการแนะนำการเตรียมหลักฐานสมัครทำบัตรบีเฟสทางธนาคารควรมีคู่มือการใช้บัตรบีเฟสหรือแผ่นพับแจกลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงคุณสมบัติและวิธีการใช้บัตรบีเฟสได้อย่างถูกต้อง ง่าย และสะดวก เพื่อสามารถลดปัญหาที่เกิดจากการใช้บัตรบีเฟสได้

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรบีเฟสธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ สถานที่จอดรถเมื่อใช้บริการตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไม่มี/ไม่สะดวกในการจอด ดังนั้น ในการติดตั้งตู้เอทีเอ็มใหม่ ธนาคารควรที่จะพิจารณาถึงสถานที่ที่สะดวกในการมาใช้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย เพื่อให้ลูกค้าสามารถจอดรถได้อย่างสะดวก และปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับการติดตั้งตู้เอทีเอ็มใหม่ควรที่จะกระจายให้ครอบคลุมพื้นที่ โดยที่จุดที่ติดตั้งควรมีความเหมาะสม สะดวกในการใช้บริการและมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ตลาดสด

โรงเรียน โรงพยาบาล และชุมชนต่างๆ โดยธนาคารควรมีการออกสำรวจพื้นที่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเก็บข้อมูลการขยายตัวและการเติบโตของพื้นที่รวมถึงธนาคารคู่แข่งกัน และนำมาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ที่จะติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มเติมเพื่อให้บริการลูกค้า อีกทั้งการเปิดสาขาใหม่ ให้บริการลูกค้า นั้น ธนาคารควรที่จะพิจารณาเปิดสาขาให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจและการเงิน โดยการออกสำรวจและเก็บข้อมูลจากพื้นที่จริงและข้อมูลสนับสนุนจากหน่วยงานราชการในท้องถิ่น เพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่ของธนาคาร

**ด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งในการออกบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายหรือชำรุด เสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้า/บริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศไม่เท่ากัน และเสียค่าธรรมเนียมทุกครั้งเมื่อโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพไปยังธนาคารกรุงเทพในต่างจังหวัด ดังนั้น ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรที่จะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในอัตราที่สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งกันได้ โดยมีการเปรียบเทียบอัตราค่าธรรมเนียมทุกเดือน หากธนาคารคู่แข่งมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียม ธนาคารอาจจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงให้ใกล้เคียงหรือเท่ากัน

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรเครดิตปีฟิสต์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยพบปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านไม่ทราบการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคารกรุงเทพ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตใหม่ไม่น่าสนใจ การโฆษณาบริการบัตรเครดิต ผ่านสื่อฯ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ และการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิต โดยการทำงานกิจกรรมต่างๆ มีน้อย/ไม่น่าสนใจ ดังนั้น ธนาคารควรมีการโฆษณาเกี่ยวกับการลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดทำบัตรเครดิตในช่วงรณรงค์ของธนาคาร ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ ป้ายผ้า แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น ทุกครั้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน รวมถึงข่าวสารของธนาคารเพื่อให้ลูกค้าทราบและมาใช้บริการธนาคารรวมถึงใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น ในด้านการส่งเสริมการขายโดยการแจกของสมนาคุณนั้น ธนาคารควรมีการคัดเลือกของสมนาคุณที่จะนำมาแจกให้กับลูกค้าเมื่อสมัครทำบัตรเครดิต ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลายและ



ทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า เช่น รม หรือ กระเป๋าผ้าที่ช่วยลดภาวะโลกร้อน หรือตามความนิยมในท้องตลาด เป็นต้น หรือธนาคารอาจจะมีการออกแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับของแจก เพื่อนำมาพิจารณาตัดสินใจเลือกเป็นของสมนาคุณ ในด้านการโฆษณา บริการบัตรเครดิตเฟิสต์ผ่านสื่อมีน้อยและไม่น่าสนใจนั้น ธนาคารควรที่จะมีการโฆษณาบริการบัตรเครดิตเฟิสต์ผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ได้แก่ สื่อทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า เป็นต้น ซึ่งสื่อเหล่านี้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มได้เป็นอย่างดี เพื่อลูกค้าจะได้ทราบและสนใจที่จะมาใช้บริการมากขึ้น ในด้านการประชาสัมพันธ์ บริการบัตรเครดิต โดยการเข้าร่วมงานมหกรรมต่างๆมีน้อยและไม่น่าสนใจนั้น ดังนั้นธนาคารควรเข้าร่วมงานมหกรรมและกิจกรรมต่างๆในท้องถิ่นให้มากขึ้น ควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายเป็นกรณีพิเศษเฉพาะงาน เช่น ร่วมงานมหกรรมการเงินการธนาคาร จังหวัดเชียงใหม่ ถ้าเป็นไปได้อาจจะมีการส่งเสริมการขายร่วมด้วย เช่น ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อภายในงานจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ พร้อมทั้งได้รับของสมนาคุณ เป็นต้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ธนาคารให้เป็นที่รู้จัก รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นมากขึ้น

จากข้อเสนอแนะข้างต้นจะเห็นได้ว่า การที่ธนาคารจะมีการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา หรือวางแผนการตลาดปัจจัยส่วนประสมการตลาดในแต่ละด้านนั้น สาขาธนาคารสามารถที่จะดำเนินการได้เองบางด้าน เช่น ด้านบุคลากร จะมอบหมายให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานคอยดูแลและสอนงาน บางด้านจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนหรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่เหลือจะเป็นนโยบายหรือการดำเนินการจากหน่วยงานสำนักงานใหญ่เท่านั้น ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

นอกจากนี้สำหรับปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ต้องให้ความสำคัญต่อย่อยต่างๆเหล่านี้อย่างมากเช่นกัน สำหรับปัญหาถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยก็ตาม แต่มีลูกค้าที่ให้ความสำคัญระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ควรแก้ไขปัญหาทุกปัญหาเหล่านี้ด้วย

องค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะสถาบันการเงินประเภทธนาคาร การบริการที่ดีต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งเกิดจากพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการ องค์กรสามารถทำได้โดยเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบ กระบวนการคัดเลือกสรรหา และการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการ

รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ องค์กรต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการให้บริการ และที่สำคัญต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าสูงสุดเกินความคาดหวัง โดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับธุรกิจที่ให้บริการ เช่น ธนาคาร ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ โดยต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆประกอบด้วย นอกจากนี้ด้านบุคลากร พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย ประการสุดท้ายด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น