

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จังหวัดนครปฐม โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการบัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รู้จักบัตรเดบิตเคแม็กซ์จากพนักงานธนาคารแนะนำ ใช้ประโยชน์ในเรื่องถอนเงินสด สถานที่ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์คือที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ และเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์เพราะให้ความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุสูงสุดถึง 200,000 บาท

##### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถสรุปลำดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์และปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลลำดับแรกได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 44 แสดงลำดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลลำดับแรก
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้จ่าย ได้คล่องเหมือนเงินสด
2	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยรับบัตรและคุ้มครองทันที
3	ปัจจัยด้านราคา	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (100 บาท)
4	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันทีมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านราคาในเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (100 บาท) มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรก

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์โดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก เรื่องค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับปานกลาง เรื่องโรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน และเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบ สอบถาม  
จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 45 แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตร  
เดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลลำดับแรก	
อายุ	16-20 ปี	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้งานได้คล่อง เหมือนเงินสด
	21-30 ปี	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้งานได้คล่อง เหมือนเงินสด
	31-40 ปี	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุก สาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและ คู่มือครองทันที
	41-50 ปี	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครอง อุบัติเหตุ
	51-60 ปี	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุก สาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและ คู่มือครองทันที
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าม. 6	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครอง อุบัติเหตุ
	ม. 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า	ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุก สาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและ คู่มือครองทันที
	ปวส. / อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้งานได้คล่อง เหมือนเงินสด
	ปริญญาตรีขึ้นไป	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีความสะดวกใช้งานได้คล่อง เหมือนเงินสด / สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดย รับบัตรและคู่มือครองทันที

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิต เคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล		ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลลำดับแรก
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ / รับผิดชอบต่อรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที
	เจ้าของกิจการ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด
	อาชีพอื่นๆ	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รับผิดชอบต่อรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ
	10,001-20,000 บาท	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รับผิดชอบต่อรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้งไม่จำกัดจำนวนครั้ง / มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด
	20,001-30,000 บาท	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ
	30,001-40,000 บาท	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ
	40,001 บาทขึ้นไป	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

#### จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 16-20 ปี และอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก ในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ

#### จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก ในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษاپวส. / อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก ในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสดและสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที

#### จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ และรับสิทธิการรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก ในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด และผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆให้ ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรกในเรื่องรับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้งไม่จำกัดจำนวนครั้ง

#### จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ ความ สำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก ในเรื่องรับสิทธิค่ารักษา พยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่ จำกัดจำนวนครั้ง และมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นลำดับแรก ในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที



ตารางที่ 46 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
16-20 ปี	มีความสะดวกใช้ จ่ายได้คล่อง เหมือนเงินสด  (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ค่าธรรมเนียมแรก เข้า/บัตรทดแทน  (ค่าเฉลี่ย 3.90)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขาทั่ว ประเทศโดยรับบัตร และคู่มือครองทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.07)	มีของชำร่วยเมื่อ สมัครบัตรครั้งแรก  (ค่าเฉลี่ย 3.40)
21-30 ปี	มีความสะดวกใช้ จ่ายได้คล่อง เหมือนเงินสด  (ค่าเฉลี่ย 4.20)	ค่าธรรมเนียมแรก เข้า/บัตรทดแทน  (ค่าเฉลี่ย 3.69)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขาทั่ว ประเทศโดยรับบัตร และคู่มือครองทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.04)	การโฆษณาบริการ ของบัตรเคแม็กซ์ เดบิตการ์ดผ่านสื่อ ต่างๆ  (ค่าเฉลี่ย 3.61)
31-40 ปี	เป็นบัตรเดบิตที่ ให้ความคุ้มครอง อุบัติเหตุ  (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ค่าธรรมเนียมแรก เข้า/บัตรทดแทน  (ค่าเฉลี่ย 3.76)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขาทั่ว ประเทศโดยรับบัตร และคู่มือครองทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.24)	การโฆษณาบริการ ของบัตรเคแม็กซ์ เดบิตการ์ดผ่านสื่อ ต่างๆ  (ค่าเฉลี่ย 3.57)
41-50 ปี	เป็นบัตรเดบิตที่ ให้ความคุ้มครอง อุบัติเหตุ  (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ค่าธรรมเนียมแรก เข้า/บัตรทดแทน  (ค่าเฉลี่ย 3.94)	สามารถรับคืนเงินที่ สำรองจ่ายในการ รักษาพยาบาลได้ที่ ธนาคารกสิกรไทยทุก สาขาทั่วประเทศ  (ค่าเฉลี่ย 4.11)	มีของชำร่วยเมื่อ สมัครบัตรครั้งแรก  (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
51-60 ปี	มีความสะดวกใช้ จ่ายได้คล่อง เหมือนเงินสด  (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ไม่ต้องเสียค่า บริการส่งเอสเอ็ม เอสสำหรับแจ้ง รายการโอนเงิน และใช้จ่ายผ่านบัตร  (ค่าเฉลี่ย 3.67)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทน ได้ทุกสาขาทั่ว ประเทศโดยรับบัตร และคุ้มครองทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.11)	ยกเว้นค่าธรรมเนียม 4 ครั้งแรกเมื่อถอน เงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารอื่นเฉพาะที่ อยู่ในจังหวัดเดียวกัน / การโฆษณาบริการ ของบัตรเครดิตแม็กซ์ เดบิตการ์ดผ่านสื่อ ต่างๆ  (ค่าเฉลี่ย 3.56)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 16-20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทนตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเครดิตแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครอง



อุบัติเหตุ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องไม่ต้องเสียค่าบริการส่งเอสเอ็มเอสสำหรับแจ้งรายการโอนเงินและใช้จ่ายผ่านบัตร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องยกเว้นค่าธรรมเนียม 4 ครั้งแรกเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นเฉพาะที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเคเบิ้ลทีวีเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
ต่ำกว่าม. 6	เป็นบัตรเคเบิ้ลที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.08)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.57)	สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.92)	การโฆษณาบริการของบัตรเคเบิ้ลทีวีเคเบิ้ลการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40)
ม. 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า	เป็นบัตรเคเบิ้ลที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.17)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.98)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.21)	การโฆษณาบริการของบัตรเคเบิ้ลทีวีเคเบิ้ลการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.70)
ปวส. / อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.04)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.35)	มีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77)
ปริญญาตรีขึ้นไป	มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.69)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.17)	การโฆษณาบริการของบัตรเคเบิ้ลทีวีเคเบิ้ลการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ 6 ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเคเบิ้ลที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่อง

ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการ โฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เดบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการ โฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เดบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปวส. /อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่าให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้ง่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรกตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้ง่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการ โฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
นักเรียน/นักศึกษา	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ / รับผิดชอบต่อค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.71)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.18)	มีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย 3.46)
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.69)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที / สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.99)	การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เดบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.47)	การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เดบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
เจ้าของกิจการ	มีความสะดวกใช้ จ่ายได้คล่อง เหมือนเงินสด  (ค่าเฉลี่ย 4.68)	ไม่ต้องเสีย ค่าบริการส่งเอส เอ็มเอสสำหรับ แจ้งรายการโอน เงินและใช้จ่าย ผ่านบัตร  (ค่าเฉลี่ย 3.97)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขา ทั่วประเทศโดยรับ บัตรและคุ้มครอง ทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.50)	การโฆษณาบริการ ของบัตรเคแม็กซ์ เดบิตการ์ดผ่านสื่อ ต่างๆ  (ค่าเฉลี่ย 3.85)
อาชีพอื่นๆ	รับสิทธิการรักษา พยาบาลที่เกิดจาก อุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่ จำกัดจำนวนครั้ง  (ค่าเฉลี่ย 4.58)	ค่าธรรมเนียมแรก เข้า/บัตรทดแทน  (ค่าเฉลี่ย 4.35)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขา ทั่วประเทศโดยรับ บัตรและคุ้มครอง ทันที / สามารถรับ คืนเงินที่สำรองจ่าย ในการรักษาพยาบาล ได้ที่ธนาคารกสิกร ไทยทุกสาขาทั่ว ประเทศ  (ค่าเฉลี่ย 4.48)	มีของชำร่วยเมื่อ สมัครบัตรครั้งแรก  (ค่าเฉลี่ย 3.84)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ และรับสิทธิการรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทนตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที และสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ตามลำดับ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคาเรื่องไม่ต้องเสียค่าบริการส่งเอสเอ็มเอสสำหรับแจ้งรายการโอนเงินและใช้จ่ายผ่านบัตร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องรับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที และสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก ตามลำดับ



ตารางที่ 49 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเคเบิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	เป็นบัตรเคเบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.09)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.76)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.02)	การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เคเบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)
10,001-20,000 บาท	รับสิทธิคำปรึกษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง / มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.20)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.77)	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที (ค่าเฉลี่ย 4.12)	การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เคเบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.58)
20,001-30,000 บาท	เป็นบัตรเคเบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.94)	สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00)	การโฆษณาบริการของบัตรเคแม็กซ์เคเบิตการ์ดผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59)
30,001-40,000 บาท	เป็นบัตรเคเบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.88)	สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.29)	มีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเคเบิตเคแม็กซ์เป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด
40,001 บาทขึ้นไป	มีความสะดวกใช้ จ่ายได้คล่อง เหมือนเงินสด  (ค่าเฉลี่ย 4.58)	ไม่ต้องเสีย ค่าบริการส่งเอส เอ็มเอสสำหรับ แจ้งรายการโอน เงินและใช้จ่าย ผ่านบัตร  (ค่าเฉลี่ย 4.07)	สมัครหรือทำบัตร ทดแทนได้ทุกสาขา ทั่วประเทศโดยรับ บัตรและคุ้มครอง ทันที  (ค่าเฉลี่ย 4.42)	การโฆษณาบริการ ของบัตรเคแม็กซ์ เคบิตการ์ดผ่านสื่อ ต่างๆ  (ค่าเฉลี่ย 3.87)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเคบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเคบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องรับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเคบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเคบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรก

เข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาทให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ปัจจัยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรครั้งแรกตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคาเรื่องไม่ต้องเสียค่าบริการส่งเอสเอ็มเอสสำหรับแจ้งรายการ โอนเงินและใช้จ่ายผ่านบัตร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ  
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 50 แสดงปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา  
อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล		ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก
อายุ	16-20 ปี	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	21-30 ปี	เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล / ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	31-40 ปี	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	41-50 ปี	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	51-60 ปี	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าม. 6	ผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น / โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน
	ม. 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	ปวส. /อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	ปริญญาตรีขึ้นไป	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล		ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	ผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	เจ้าของกิจการ	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	อาชีพอื่นๆ	โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 10,000 บาท	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	10,001-20,000 บาท	โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน / ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	20,001-30,000 บาท	เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล
	30,001-40,000 บาท	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป
	40,001 บาทขึ้นไป	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

### จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 16-20 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล และค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก

### จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ระดับการศึกษาปวส. / อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 พบปัญหาผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น และโรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อนเป็นลำดับแรก

### จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้นเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนและอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ พบปัญหาค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องโรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน

### จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องโรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน และค่าธรรมเนียรายปีบัตรเคดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเคดิตทั่วไปเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาลเป็นลำดับแรก



### อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4P's) ทฤษฎีอุปสงค์ต่อการถือเงิน และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถนำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด** จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์เป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุกัญญา ตะแดง (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการเดบิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก เมื่อพิจารณาตามลำดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์พบว่า

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีความสะดวก ใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า การบริการที่หลากหลาย เช่น บริการโอนเงินผ่านบัตร มีอิทธิพลเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุกัญญา ตะแดง (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการเดบิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ธนาคารมีความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเดบิตมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่าระหว่างปี.ศ. 2550-2552 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม เช่น การถอนเงิน การโอนเงิน และการอนุมัติบัตรเดบิต แต่จากการศึกษารั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกในการซื้อสินค้าที่ใช้จ่ายได้คล่องเหมือน

เงินสด สอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ต่อการถือเงินที่กล่าวว่า ผู้บริโภคต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายประจำวัน (Transaction Demand for Money) และต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน (Precautionary Demand Money) ซึ่งการใช้บัตรเครดิตเดบิตเดบิตเดบิตจะทำให้เกิดความสะดวกในการใช้จ่ายมากขึ้น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สมัครงหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ร้านค้ารับบัตรเปิดบริการ 24 ชั่วโมงมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุกัญญา ต๊ะแดง (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ธนาคารมีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพื่อการถอน โอน และชำระค่าสินค้ามีจำนวนมากมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับช่องทางการใช้บัตร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม ร้านค้า ส่วนการศึกษาครั้งนี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับช่องทางการสมัครทำบัตรเดบิตเดบิตเดบิต

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (100 บาท) ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ค่าธรรมเนียมบัตร 200 บาท ต่อ 3 ปี มีอิทธิพลเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุกัญญา ต๊ะแดง (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ค่าธรรมเนียมรายปีที่ธนาคารเก็บมีราคาเพียง 200 บาทต่อปี มีอิทธิพลเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอนมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการโอน ส่วนการศึกษาครั้งนี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การโฆษณาบริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่างๆ สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า การโฆษณาทางสื่อวิทยุอย่างสม่ำเสมอมีอิทธิพลเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุกัญญา ตะแดง (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของลูกค้านาคกรกสิกรไทย อำเภอสี จังหัดลำพูน พบว่า ลูกค้าได้รับคำแนะนำในการถือบัตรเดบิตจากพนักงานธนาคารมีผลต่อการถือบัตรเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่มีอิทธิพลเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมการตลาดทั้งการโฆษณา การแนะนำโดยพนักงานธนาคาร และการแจกของเข้าร่วมเมื่อสมัครทำบัตรเดบิตครั้งแรกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ในระดับมาก เรื่องค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไปเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ปฏิมากร ไชยตา (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ร้านค้าที่รับบัตรยังไม่แพร่หลายเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีน้อย แสดงให้เห็นว่าในปีพ.ศ 2550 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ช่องทางในการใช้บัตร เช่น ร้านค้าที่รับบัตร เครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ แต่จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ 500 บาทต่อปี เป็นปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ลำดับแรก

#### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้านาคกรกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ มีข้อค้นพบปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 10 แรกและปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ตามตารางที่ 51-52 ดังนี้

ตารางที่ 51 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเดบิตเคแม็กซ์ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด	ผลิตภัณฑ์	4.18 มาก	1
เป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ	ผลิตภัณฑ์	4.17 มาก	2
รับสิทธิการรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	ผลิตภัณฑ์	4.12 มาก	3
สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.11 มาก	4
รับสิทธิความคุ้มครองการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกขั้นต่ำ 100,000 บาทสูงสุด 200,000 บาท	ผลิตภัณฑ์	4.09 มาก	5
สามารถรับคืนเงินที่สำรองจ่ายในการรักษาพยาบาลได้ที่ธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.08 มาก	6
ไม่ต้องสำรองจ่ายเงินก่อน กรณีเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลคู่สัญญากว่า 300 แห่งทั่วประเทศ	ผลิตภัณฑ์	3.93 มาก	7
การคุ้มครองอุบัติเหตุผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์เฉพาะผู้ใช้บัตร	ผลิตภัณฑ์	3.81 มาก	8
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/บัตรทดแทน (100 บาท)	ราคา	3.77 มาก	9
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์ (500 บาท/ปี)	ราคา	3.65 มาก	10

ตารางที่ 52 แสดงปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ปัญหาย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป	ราคา	3.51 มาก	1
โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน	ผลิตภัณฑ์	3.43 ปานกลาง	2
เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล	ผลิตภัณฑ์	3.40 ปานกลาง	3
การจัดเตรียมเอกสารในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องใช้ใบเสร็จฉบับจริงเท่านั้น	ผลิตภัณฑ์	3.18 ปานกลาง	4
ผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น	ผลิตภัณฑ์	3.16 ปานกลาง	5
สิทธิในการรักษาพยาบาลไม่สามารถใช้ร่วมกับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมหรือของบริษัทประกันอื่นๆได้	ผลิตภัณฑ์	3.11 ปานกลาง	6
การจำกัดวงเงินสูงสุดที่จะโอนระหว่างสาขาและต่างธนาคาร	ราคา	2.99 ปานกลาง	7
ไม่สามารถใช้กับบัญชีเงินฝากที่เป็นชื่อร่วมได้	ผลิตภัณฑ์	2.95 ปานกลาง	8



ตารางที่ 53 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตเคแม็กซ์ 5 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อย	ปัญหาหลัก	ปัญหาย่อย
1	ผลิตภัณฑ์	มีความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสด	ราคา	ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเครดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเครดิตทั่วไป
2	ผลิตภัณฑ์	เป็นบัตรเครดิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ	ผลิตภัณฑ์	โรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน
3	ผลิตภัณฑ์	รับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	ผลิตภัณฑ์	เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล
4	ช่องทางการจัดจำหน่าย	สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที	ผลิตภัณฑ์	การจัดเตรียมเอกสารในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องใช้ใบเสร็จฉบับจริงเท่านั้น
5	ผลิตภัณฑ์	รับสิทธิความคุ้มครองการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกขั้นต่ำ 100,000 บาทสูงสุด 200,000 บาท	ผลิตภัณฑ์	ผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมายเท่านั้น

จากตารางเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตเคแม็กซ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 3 ลำดับแรก เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลำดับที่ 5 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกใช้จ่ายได้คล่องเหมือนเงินสดเป็นลำดับแรก ลำดับสองเป็นบัตรเครดิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุ ลำดับสามรับสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้งไม่จำกัดจำนวนครั้ง ลำดับสี่สมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ลำดับห้ารับสิทธิความคุ้มครองการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกขั้นต่ำ 100,000 บาทสูงสุด 200,000 บาทเมื่อเปรียบเทียบกับกับปัญหาลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคา ปัจจัยย่อยลำดับแรก เรื่องค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเครดิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเครดิตทั่วไป



ลำดับสองถึงลำดับห้าเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยเรื่องโรงพยาบาลคู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน เมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิได้กับทุกโรงพยาบาล การจัดเตรียมเอกสารในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุต้องใช้ใบเสร็จจริงเท่านั้น และผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นทายาทตามกฎหมาย ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเป็นลำดับสุดท้ายคือเรื่องไม่สามารถใช้กับบัญชีเงินฝากที่เป็นบัญชีร่วมได้ ในตารางที่ 51-52

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ มีข้อเสนอแนะโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ และปัญหา

#### ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในลำดับแรกมีความสะดวกใช้ได้คล่องเหมือนเงินสดซึ่งไม่ต่างจากบัตรเดบิตทั่วไป ลำดับสองเป็นบัตรเดบิตที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุและรับสิทธิการรักษาพยาบาลที่เกิดจากอุบัติเหตุ 5,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ธนาคารควรวางแผนการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ร่วมกับด้านการส่งเสริมการตลาด โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ให้เห็นความสำคัญของคุณสมบัติและสิทธิประโยชน์ของบัตรเดบิตเคแม็กซ์มากขึ้น ในด้านการคุ้มครองอุบัติเหตุทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง นอกเหนือจากการเบิกถอนเงิน รูดบัตรซื้อสินค้า โอนเงิน ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปของบัตรเดบิต การเพิ่มโรงพยาบาลคู่สัญญาที่มีคุณภาพเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ

#### ด้านส่งเสริมการขาย

จากการศึกษาพบว่า มีของชำร่วยเมื่อสมัครบัตรเดบิตเคแม็กซ์ครั้งแรก มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงนักเรียน/นักศึกษา การจัดรายการส่งเสริมการขายโดยทำบัตรเดบิตเคแม็กซ์และมีของสมนาคุณสามารถซื้อตั๋วหนัง 1 ที่ แอชมฟรี 1 ที่ การได้รับคำแนะนำบัตรเดบิตเคแม็กซ์จากพนักงานธนาคารอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีการลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้กับผู้สมัครบัตรเดบิตใบใหม่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจและเพิ่มยอดการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของลูกค้าอีกทางหนึ่ง

#### ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ค่าธรรมเนียมแรกเข้าที่ไม่สูงมากนักสามารถจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์มากขึ้น

ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเดบิตเคแม็กซ์สูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป ดังนั้นธนาคารควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเรื่องค่าธรรมเนียมที่สูงกว่าจะได้รับความสะดวกอุบัติเหตุทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง รับผิดชอบต่อค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 5,00 บาทต่อครั้งไม่จำกัดจำนวนครั้ง การส่งเสริมการขายโดยมีของสมนาคุณเพื่อให้รู้สึกว่าการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ราคาไม่แพง ส่วนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เรื่องโรงพยาบาล คู่สัญญาบางโรงพยาบาลให้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินก่อน ธนาคารต้องโฆษณาร่วมกับโรงพยาบาล คู่สัญญาและประกาศให้พนักงานทราบถึงการเข้ามาเป็นคู่สัญญาของบริษัทประกันต่าง ๆ แจ้งเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผู้ถือบัตรเดบิตเคแม็กซ์ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิกับทุกโรงพยาบาล เนื่องจากการเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญากับธนาคาร ต้องพิจารณาถึงคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตรสูงสุด และจากการศึกษาครั้งนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย