

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านักวิชาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 มีอายุ 25-30 ปี ร้อยละ 40.0 และอายุ 31-36 ปี ร้อยละ 22.6 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.0 อาชีพ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 54.2 มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 31.1 และ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.6

ส่วนที่ 2 การใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้าส่วนใหญ่นอกจากจะใช้บัตรเดบิตแล้ว รองลงมาใช้บัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 78.2 ส่วนใหญ่ถือบัตรเดบิตเพียง 1 บัตร ร้อยละ 70.5 ผู้ที่ถือบัตรเดบิตมากกว่า 1 บัตร ส่วนใหญ่บัตรที่ 2 เป็นบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 16.3 ได้ทราบข่าวบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์จากแผ่นพับและใบปลิว ร้อยละ 60.8 และจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 56.3 ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 1-2 ปี ร้อยละ 41.8 ประโยชน์ของบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อันดับ 1 เพื่อการถอนเงินสด อันดับ 2 ใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้า อันดับ 3 โอนเงิน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้าน

กระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยด้านจำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron รองลงมาได้แก่ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย รองลงมาได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร รองลงมาได้แก่ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส รองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โฆษ หรือรับส่วนลดต่างๆ รองลงมาได้แก่ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ และสามารถใช้ถอนเงินสดได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการใช้บัตร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านกระบวนการคือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมรหัส ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิง โซค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือสิ้นรหัส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันนัดหมาย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้

ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์รุ่นใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-36 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์รุ่นใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 37-42 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สีสนับและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 43-48 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน สามารถชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ซิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหัสนับ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านราคา

ในส่วนของผู้ที่ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลิมิท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญอันดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ที่ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลิมิท ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็ม

ของธนาคารฯ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร ปิดบริการบ่อย ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเคมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเคมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก กับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร คือ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีอัธยาศัยและให้บริการเป็นกันเอง ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัย

ด้านกระบวนการ คือ ระยะเวลาในการรอรับการบริการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ขั้นตอนในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส และระยะเวลาในการจัดทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุดหรือเสื่อมห้ส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือเสื่อมห้ส ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และการมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สีสันและภาพบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญอันดับแรกสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การสามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัส ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือจำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ สามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม และความชัดเจนของป้ายติดบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ และความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่องเอทีเอ็ม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 1-2 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์และค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหาส ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 3-4 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ระยะเวลาในการรอรับการบริการ ทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรกกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญอันดับแรก สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส ปัจจัยด้านบุคลากร คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 150,000 บาทต่อวัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญเพิ่มเติมในส่วนของปัญหาในการใช้บริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ได้แก่ ปัญหาในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำ

บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์นอนนานเกินไป ร้อยละ 40.4 และเครื่องเอทีเอ็มมักมีปัญหา ไม่สามารถใช้บริการได้ในช่วงสิ้นเดือน ร้อยละ 34.6

ส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ส่วนใหญ่คือการสามารถขอรายการเดินบัญชีย้อนหลังจากตู้เอทีเอ็มได้ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือการมีรูปเจ้าของบัตรบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์นอน ร้อยละ 36.9 และการสามารถเลือกชนิดของธนบัตรเมื่อถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มได้ ร้อยละ 26.0

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสเอทีเอ็ม และ ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย โขกนุณยสิทธิ์ (2545) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านความสะดวกและปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม และขั้นตอนการใช้บัตรเอทีเอ็มไม่ยุ่งยาก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลี้มรหัส ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรินทรา การดี (2546) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต้นทุน ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรมีราคาถูก และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีราคาถูก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมาก คือ ปัจจัยย่อยด้านจำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และ การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด การ

มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย โชคบุญยสิทธิ์ (2545) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีตู้เอทีเอ็มติดตั้งจำนวนมาก กระจายไปตามสถานที่ต่างๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อรินทรา การดี (2546) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีจุดบริการตามเครื่องหมาย Visa Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ จำนวนมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม การส่ง sale slip ซิงค์ หรือรับส่วนลดต่างๆ การโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรินทรา การดี (2546) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตลาด เช่น มีของแถม และโปรโมชั่นต่างๆ และเพื่อนหรือญาติที่รู้จักแนะนำ รวมทั้งมีโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมาก คือ การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วในกรณีที่บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่พนักงานตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก คือ แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย โชคบุญยสิทธิ์ (2545) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการทำบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย โชคบุญยสิทธิ์ (2545) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการใช้เวลาในการทำบัตรไม่นาน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ให้ความสำคัญในขั้นตอนการใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ในการซื้อสินค้าและบริการ และ ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จะให้ความสำคัญในด้านสีส้มและภาพบนบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนการใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ในการซื้อสินค้าและบริการ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron มาเป็นเวลา 1-2 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron มาเป็นเวลานานน้อยกว่า 1 ปี , 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมในการออกบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ใหม่ กรณีบัตรเดบิตหาย ชำรุดหรือลืมหุ้ส มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับตั้งแต่ ม.6 ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว นักเรียนและนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ให้ความสำคัญกับ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญกับการสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ให้ความสำคัญกับการโฆษณาบริการบัตรเครดิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์tron ผ่าน

สื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชคหรือรับส่วนลดต่างๆ มากที่สุด และให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางตรงในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับการนำเสนอบริการและให้คำแนะนำโดยพนักงานธนาคาร มากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงวิธีการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นน้อยกว่า 1 ปี , 1-2 ปี และ 3-4 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานานกว่า 4 ปี ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญกับความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็ม ความชัดเจนของป้ายติดบอกแผนกจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และบรรยากาศภายในธนาคารระหว่างที่รอการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มากกว่าเพศหญิง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี , 18-24 ปี , 25-30 ปี , 31-36 ปี , 37-42 ปี และ 43-48 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด เว้นแต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับการสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า ,ปวส.หรือเทียบเท่า ,ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ , พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน , ธุรกิจส่วนตัว , นักเรียน นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้บริหาร พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงานและผู้ที่สนใจทั่วไป ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัย ความปลอดภัยในการใช้บัตรและรหัสเอทีเอ็ม และปัจจัย ขั้นตอนการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญ

1. พัฒนาบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยในการใช้งานมากยิ่งขึ้น กรณีที่ลูกค้านำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้า โดยเฉพาะกรณีที่บัตรหายและเจ้าของบัตร ไม่ได้แจ้งให้ธนาคารทำการอายัดบัตร เช่น การใช้รหัสคู่กับบัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ หรือการเพิ่มรูปเจ้าของบัตรลงบนบัตร เนื่องจากบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการ โดยการเปรียบเทียบลายเซ็นของเจ้าของบัตรด้านหลังบัตรเท่านั้น ดังนั้นกรณีที่ มีผู้นำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้โดยไม่ได้เป็นเจ้าของบัตร และสามารถปลอมลายมือชื่อได้ เหมือนกับลายมือชื่อของเจ้าของบัตรซึ่งมีตัวอย่างอยู่ด้านหลังของบัตร เพียงเท่านี้ก็สามารถนำบัตรไปใช้ซื้อสินค้าและบริการ และเกิดการหักบัญชีของเจ้าของบัตรทันที ซึ่งทำให้เจ้าของบัตรได้รับความเสียหายค่อนข้างมาก

2. จัดให้มีการฝึกอบรมขั้นตอนและวิธีการ รูดบัตรที่ถูกต้องและปลอดภัยแก่พนักงานบัญชี หรือการเงิน หรือผู้ที่มีหน้าที่รับชำระเงิน โดยบัตรเดบิตของร้านค้าสมาชิก เพื่อให้การรับชำระเงินโดยบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งใช้เวลาน้อย และไม่เกิดปัญหาติดขัด ลูกค้าผู้ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ไม่รู้สึกรู้ว่าการใช้บัตรนั้นยุ่งยาก หรือมีปัญหาล่าช้าแต่อย่างใด

3. กำหนดให้มีช่วงเวลาสำหรับการให้ความรู้ในเรื่องของการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะประเด็นหลักๆ เช่น การเก็บรักษาบัตร หรือข้อควรปฏิบัติกรณีบัตรหาย ฯลฯ ให้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารเนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีพื้นฐานแตกต่างกัน ความสามารถในการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ย่อมแตกต่างกันด้วย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจัย ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหบัตร ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ในกรณีที่เป็นลูกค้าเดิม และขอออกบัตรใหม่ อันเนื่องมาจากบัตรเดิมหาย ชำรุดหรือลืมหบัตร ให้มีความสมเหตุสมผล ไม่แตกต่างจากคู่แข่ง และควรมีการคิดค่าธรรมเนียมในการอัตราพิเศษหรือยกเว้น สำหรับลูกค้าเดิมที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน เช่น ลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มานาน 3 ปี หรือ 5 ปีขึ้นไป มีการเลื่อนไหวบัญชีผ่านบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ซึ่งในการคิดค่าธรรมเนียมในอัตราพิเศษดังกล่าว ยังเป็นการรักษารฐานลูกค้าบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอีกด้วย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจัย จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron การกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย Visa Electron การมีตู้เอทีเอ็มของธนาคารตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการที่ธนาคาร โดยธนาคารควรให้ความสำคัญกับจำนวนและที่ตั้งของร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Electron โดยให้ครอบคลุมทั้งในด้านประเภทร้านค้าและพื้นที่ที่ลูกค้าผู้ถือบัตรต้องการ ไปใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจว่าจะสามารถใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดได้ และในส่วนของ การตั้งตู้เอทีเอ็มในศูนย์การค้าหรือตลาด ธนาคารควรพิจารณาตั้งตู้เอทีเอ็มในศูนย์การค้าที่ผู้คนนิยมไปเดินเล่น หรือจับจ่ายซื้อสินค้า รวมถึงตลาดที่มีผู้คนพลุกพล่าน โดยพิจารณาที่ตั้งตู้เอทีเอ็มให้อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อบริการลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารฯ ได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนั้น ในการไปใช้บริการที่ธนาคารของลูกค้า ธนาคารควรจัดให้มีสถานที่จอดรถแก่

ลูกค้าอย่างเพียงพอ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการนำรถเข้ามาจอดในที่จอดรถ หรือนำรถออกจากที่จอดรถ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัย การโฆษณาบริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่างๆ และการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม ส่ง sale slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ ดังนั้นธนาคารฯ จึงควรสร้างสรรคงานโฆษณาที่มีความน่าสนใจ ผ่านสื่อที่หลากหลายและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าของธนาคารในอนาคต และกลุ่มลูกค้าเดิม นอกจากนี้การแจกของแถมหรือของสมนาคุณแก่ลูกค้าที่ทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ยังเป็สิ่งจูงใจที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการด้านบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร การจัดรายการชิงโชคสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และส่ง sale slip ที่ได้จากการใช้บริการในแต่ละครั้ง เข้ามาร่วมชิงโชคของรางวัลที่มีมูลค่าและน่าสนใจ โดยจัดให้มีรอบของการชิงโชคเป็นช่วงๆ อย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับการขยายฐานร้านค้าสมาชิกเพื่อให้ส่วนลดแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าไปใช้บริการ จะทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่แล้ว ให้ความสนใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ และการออกบัตรร่วมกับห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยมีข้อตกลงระหว่างกันนั้น ก็จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสามฝ่าย ได้แก่ ลูกค้า ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าและธนาคาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัย ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการและขั้นตอนการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ให้ขั้นตอนกระชับ และใช้เวลาน้อยที่สุด มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้ลูกค้าประทับใจในครั้งแรกที่เริ่มใช้บริการกับธนาคารฯ และนอกจากนี้การเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ในกรณีที่การใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาติดขัดไม่ว่าปัญหานั้นจะเกิดจากกระบวนการของธนาคารฯ ขั้นตอนระหว่างธนาคารกับร้านค้า หรือที่ร้านค้า ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุด ปัจจัย ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้

เอทีเอ็มของธนาคารฯ ดังนั้น ธนาคารฯ ควรติดตั้งป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารฯ ให้ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย โดยเฉพาะตู้เอทีเอ็มที่มีการติดตั้งอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ที่ไม่ใช่สาขาของธนาคาร เช่น ด้านหน้าหรือภายในสถานศึกษาบางแห่ง บริเวณถนนไนท์บาร์ซาร์ และที่เซเวนอีเลฟเว่น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารสามารถเข้าถึงได้สะดวก และครอบคลุมผู้ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารฯ และนอกจากนี้ธนาคารฯ ควรจัดให้มีการตรวจสอบหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มอย่างสม่ำเสมอ ทั้งความสะอาด ความชัดเจนของตัวหนังสือบนหน้าจอ การออกแบบเมนูการใช้งานภายในเครื่องให้สามารถเข้าใจและใช้งานง่าย ซึ่งจะทำให้ลูกค้าทุกระดับอาชีพ อายุ และการศึกษา สามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุดปัจจัยด้านสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้อัตโนมัติตามวันนัดหมาย ดังนั้นธนาคารฯ นอกจากจะพัฒนาให้กระบวนการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มีความกระชับ และรวดเร็วแล้ว ความแม่นยำในเรื่องของกำหนดการรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์จะต้องตรงกับที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า ซึ่งบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าแต่ละราย จะต้องเสร็จเรียบร้อย และพร้อมจะส่งมอบให้กับลูกค้า ก่อนวันนัดอย่างน้อย 1 วัน และนอกจากนี้ควรเน้นย้ำพนักงานผู้อนุมัติคำขอทำบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในการตรวจเช็คข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้ากับที่บันทึกในระบบให้ถูกต้องตรงกันเพื่อให้ข้อมูลบนบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ถูกต้องตรงกับที่ลูกค้าได้แจ้งไว้กับธนาคาร ณ วันทำบัตร