

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคาร ออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่า เดบิตธนาคารออมสิน จำนวน 350 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป โดยระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ประเภทบริการที่ ลูกค้าใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่า เดบิตแล้ว คือเงินฝาก/ถอนมากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตของธนาคารออมสิน จาก พนักงานธนาคารแนะนำ โดยเหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตของธนาคารออมสินมาก ที่สุดเพราะ มีสาขาทั่วประเทศ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ ปัจจัยบุคลากร/พนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย/สถานที่ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร รองลงมาคือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน และสามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าเดบิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ และจำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยมีการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตวีซ่าเดบิตใหม่ รองลงมาคือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่ง Sales Slip ซิงโครนหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรเครดิตออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสินเท่ากัน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน และ ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสนเท่ากัน และมีป้ายแสดงให้รู้จักที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร รองลงมาคือ ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลี้มรหัส และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินน้อย รองลงมาคือ ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น 100, 500, 1000 และสามารถสอบถามยอดเงิน ได้เพียงวันละไม่เกิน 3 ครั้ง

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร
ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

**4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออม
สินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญ
ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้
ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยสั้ยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออม

สินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คืออายุของบัตรออมสินวิซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวิซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวิซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่งเสริมการขาย โดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือขั้นตอนในการแจ้งอายุบัตรสูญหาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือเสื่อมหีส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย มากกว่าด้านอื่น

4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรกคือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และอายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และ อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรกคือเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม ไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอนมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยภัยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือขั้นตอนในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ และสามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตรมากกว่าด้านอื่น

4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออม สินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา
และอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้าน
บุคลากร/พนักงาน และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้
ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้
ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอน
เงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ถอน
เงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงิน
ระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความง่ายและสะดวก
ในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้
ความสำคัญลำดับแรก คือค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม
โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญที่ลำดับแรก คือค่าธรรมเนียม
รายปีในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้
เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่า
ด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต และเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่ง Sales Slip ซิงค์โชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ และการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วงรณรงค์ของธนาคาร เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขาย โดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวิชาเคบิตใหม่มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวิชาเคบิตมีปัญหา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง และบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัวรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนและอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน และความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บริการบัตรออมสินวิชาเคบิตในการซื้อสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับบัตรออมสินวิชาเคบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตร ถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการ ทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมหีส มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอ เพื่อสมัครทำบัตร ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมหีส มากกว่าด้านอื่น

4.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสินมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมหาสมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่ง Sales Slip ซิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตรมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอภัยช่วยให้บริการเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันนัดหมาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส มากกว่าด้านอื่น

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสิน วีซ่า เดบิตของธนาคารออมสิน อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) ของ Philip Kotler อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร/พนักงาน

(People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านักวิชาการกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตร เดบิตของลูกค้านักวิชาการไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านักวิชาการกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้บัตร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้านักวิชาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้านักวิชาการไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัทผ่าน LASER ATM

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ เมื่อ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย จงประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตร เดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการโอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการลูกค้า การใช้บริการบนเคาน์เตอร์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมายวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวกและปลอดภัยในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ จำนวนสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่า เดบิตใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อทำบัตรครั้งแรก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรินทรา การดี (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟสท์” ของลูกค้าธนาคารหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลด้านการตลาด คือ มีของแถม และโปร โมชั่นต่างๆ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจก ส่งใบบันทึกรายการชิงโชค หรือรับส่วนลดต่าง ๆ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ได้การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชดนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และหนังสือพิมพ์

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอำนวยความสะดวกให้บริการเป็นกันเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรของเจ้าหน้าที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2548) ได้การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชดนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือพนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณ ที่ใช้บริการ และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสวง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี ของ

ธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตร เดบิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านานาชาติกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานน โชนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรกคือการตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก – ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ (2548) ได้ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนโชนา เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้านานาชาติกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือได้แก่ การสามารถรับบัตรได้ตรงตามวันที่นัดหมาย

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบลำดับแรก คือ มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิฐ รอดแสง (2549) ที่ศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟลิก – ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาลำดับแรกคือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีน้อย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สนิชา งามศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาลำดับแรกคือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้ง

ข้อค้นพบ

บริการที่ลูกค้าใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต คือ เงินฝาก/ถอน และประเภทบริการธนาคารออมสินที่ใช้บ่อยกว่า บริการอื่น ๆ ได้แก่ เช็คของขวัญ ตัวแลกเงิน ตัวเดินทาง และการชำระค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์มือถือ ผ่อนชำระค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกันภัย โดยแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตน้อย ได้แก่ จดหมายส่งตรงจากธนาคาร อีเมลล์ และอื่น ๆ ญาติแนะนำ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิตของธนาคารออมสิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก และจำนวนของตู้เอทีเอ็ม

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ และบัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการช่างบัตร์ออมสินวิชา เดบิตของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือขั้นตอนในการใช้บัตร์ออมสิน วิชา เดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 3 ลำดับแรก คือ มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินน้อย รองลงมาคือ ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น 100, 500, 1000 และสามารถสอบถามยอดเงินได้เพียงวันละไม่เกิน 3 ครั้ง

และจากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร์ออมสินวิชาเดบิตของธนาคารออมสิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีข้อค้นพบดังแสดงในตารางที่ 60-65

ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (4.05) มาก	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (4.06) มาก
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น (3.62) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (3.92) มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (3.70) มาก	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.84) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.83) มาก	การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.84) มาก
ด้านบุคลากร/พนักงาน	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (3.96) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นฮือฮาช่วยให้บริการเป็นกันเอง (3.99) มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (4.06) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (4.30) มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.97) มาก	ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.88) มาก

จากตารางที่ 60 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกเหมือนกันในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร/พนักงาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	ช่วงอายุ			
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับ เครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคาร (4.29) มาก	สามารถโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเอง ที่มีอยู่กับธนาคาร ออมสิน (4.20) มาก	สามารถใช้ได้กับ เครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคาร (3.93) มาก	อายุของบัตรออมสิน วีซ่าเดบิต (3.72) มาก
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	เมื่อโอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารออมสินที่อยู่ ในจังหวัดเดียวกันไม่ เสียค่าธรรมเนียมการ โอน (3.90) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารออมสินที่อยู่ ในจังหวัดเดียวกันไม่ เสียค่าธรรมเนียมการ โอน (4.14) มาก	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่า เดบิต (3.69) มาก	ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (3.63) มาก
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย/สถานที่	เครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.99) มาก	เครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.18) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคารออม สินมีความสะดวกใน การใช้บริการ (3.55) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม ธนาคารออมสินมี ความสะดวกในการใช้ บริการ (3.51) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการขาย โดยกรมของแจก เมื่อสมัครทำบัตร ออมสินวีซ่าเดบิต ใหม่ (3.90) มาก	การส่งเสริมการขาย โดยกรมของแจก เมื่อสมัครทำบัตร ออมสินวีซ่าเดบิต ใหม่ (4.09) มาก	การยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำบัตร ในช่วงณรงค์ของ ธนาคาร (3.67) มาก	การส่งเสริมการขาย โดยกรมของแจกเมื่อ สมัครทำบัตรออมสินวี ซ่าเดบิตใหม่ (3.47) มาก
ด้านบุคลากร/พนักงาน	เจ้าหน้าที่ธนาคารมี ความกระตือรือร้น อภัยภัยให้บริการ เป็นกันเอง (4.13) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมี ความชัดเจนในการ ให้คำแนะนำการทำ บัตร และการใช้บัตร ในช่วง เวลาทำการ ธนาคารออมสิน (4.01) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมี ความกระตือรือร้น อภัยภัยให้บริการ เป็นกันเอง (3.92) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมี ความชัดเจนในการให้ คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรใน ช่วงเวลาทำการธนาคาร ออมสิน (3.86) มาก

ตารางที่ 61 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้
บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	ช่วงอายุ			
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.16) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.32) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.18) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.09)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการแจ้ง อายุบัตรสูญหาย (4.01) มาก	ขั้นตอนในการทำ บัตร ทดแทนบัตร เดิมที่สูญหายชำรุด หรือลืมนรหัส (4.07) มาก	ข้อมูลบนบัตร ถูกต้องตรงกับที่แจ้ง ไว้กับธนาคาร (3.99) มาก	สามารถรับบัตรออม สินวีซ่าเดบิตได้ตรง ตามวันนัดหมาย (3.60) มาก

จากตารางที่ 61 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า
ทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกเหมือนกันในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/
สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร/พนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการให้
ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตร
ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	ระดับการศึกษา				
	มัธยม ศึกษาคอนตัน	มัธยม ศึกษาคอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ความง่ายและ สะดวกในการโอน เงินไปให้บุคคลที่ สามผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม และอายุ ของบัตรออมสินวี ซ่าเดบิต (3.75) มาก	สามารถใช้ได้กับ เครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคาร (4.07) มาก	สามารถใช้ได้กับ เครื่องเอทีเอ็มทุก ธนาคาร (4.15) มาก	สามารถโอนเงิน ระหว่างบัญชี ตนเองที่มีอยู่กับ ธนาคารออมสิน (4.22) มาก	สามารถใช้ถอน เงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน (3.98) มาก
ด้านราคา/ ค่าธรรมเนียม	เมื่อ โอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารออมสินที่ อยู่ในจังหวัด เดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียมการ โอน (3.56) มาก	ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตรออม สินวีซ่าเดบิต (3.62) มาก	ค่าธรรมเนียมรายปี ในการใช้บัตรออม สินวีซ่าเดบิต (3.95) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้ เอทีเอ็มไปยังบัญชี ธนาคารออมสินที่ อยู่ในจังหวัด เดียวกันไม่เสีย ค่าธรรมเนียมการ โอน (3.91) มาก	ค่าธรรมเนียมเมื่อ ถอนเงินสดผ่านตู้ เอทีเอ็มธนาคารอื่น ที่อยู่ในจังหวัด เดียวกัน (3.57) มาก
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย/สถานที่	สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคาร ออมสินมีความ สะดวกในการใช้ บริการ (3.56) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้ เอทีเอ็มธนาคาร ออมสินมีความ สะดวกในการใช้ บริการ (3.76) มาก	เครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.78) มาก	เครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.88) มาก	เครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.88) มาก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการส่งเสริมการ ขายที่น่าสนใจ (3.50) มาก	การส่งเสริมการ ขายโดยการมีของ แจกเมื่อสมัครทำ บัตรออมสินวีซ่าเด บิตใหม่ (3.98) มาก	การส่งเสริมการ ขายโดยการมีของ แจกเมื่อสมัครทำ บัตรออมสินวีซ่าเด บิตใหม่ (3.97) มาก	การส่งเสริมการ ขายโดยการมีของ แจกเมื่อสมัครทำ บัตรออมสินวีซ่าเด บิตใหม่ (3.84) มาก	การยกเว้น ค่าธรรมเนียมทำ บัตรในช่วงณรงค์ ของธนาคาร (3.74) มาก

ตารางที่ 62 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาดบริการ	การศึกษา				
	มัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านบุคลากร/ พนักงาน	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความชัดเจนใน การให้คำแนะนำ การทำบัตร และ การใช้บัตรใน ช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน (3.94) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความชัดเจนใน การให้คำแนะนำ การทำบัตร และ การใช้บัตรใน ช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน (4.02) มาก	บุคลากรและการ แต่งกาย สะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร (4.08) มาก	บุคลากรและการ แต่งกาย สะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร (3.98) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความ กระตือรือร้น อัธยาศัยให้บริการ เป็นกันเอง (3.88) มาก
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.50) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.14) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.34) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.20) มาก	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.07) มาก
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ขั้นตอนในการใช้ บัตรออมสินวิซ่าเด บิตในการซื้อ สินค้าและบริการ และ สามารถรับ บัตรออมสินวิซ่าเด บิตได้ตรงตาม วันที่นัดหมาย เท่ากัน (3.56) มาก	สามารถรับบัตร ออมสินวิซ่าเดบิต ได้ตรงตามวันที่ นัดหมาย เท่ากัน (4.00) มาก	ข้อมูลบนบัตร ถูกต้องตรงกับที่ แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนใน การแจ้งอายัดบัตร สูญหาย (4.08) มาก	ข้อมูลบนบัตร ถูกต้องตรงกับที่ แจ้งไว้กับธนาคาร (3.88) มาก	ระยะเวลาในการ รอเพื่อสมัครทำ บัตร(3.86) มาก

จากตารางที่ 62 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกเหมือนกันในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร/พนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อถูกค่าในการใช้ตราออมสินวิซ่าเคมิตราธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำนักตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทาง	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (4.14) มาก	สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน (4.15) มาก	สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน (4.05) มาก	สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (4.25) มาก	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (3.47) น้อย	สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน (3.57) มาก
ด้านราคาค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเคมิต (3.97) มาก	ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (3.79) มาก	ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเคมิต (3.41) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (4.03) มาก	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวิซ่าเคมิตและเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (3.47) น้อย	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวิซ่าเคมิตค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเคมิตค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันและเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (3.38) น้อย

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมเงินวีซ่าเดบิตธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ		อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	อื่นๆ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.97) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (3.87) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มพร้อมบริการบัตรออมสะดวกในการใช้บริการ (3.59) มาก	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.98) มาก	มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด (3.63)	ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน (3.57) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่ง Sales Slip ซิงค์หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (4.14) มาก	การส่งเสริมการขายโดยการแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมเงินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.97) มาก	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่นจดหมายตรง อีเมล ฯลฯ และการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงแรกของบัตร (3.82) มาก	การยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำบัตร ในช่วงระยะเวลาของการส่งเสริมการขาย โดยกรมส่งเสริมการขาย เมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.88) มาก	มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (3.66) มาก	การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมเงินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.62) มาก
ด้านบุคลากร/พนักงาน	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและการใช้บริการ ใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ออมเงิน และการได้รับจากเจ้าหน้าที่ในกรณีบัตรออมเงินวีซ่าเดบิตมีปัญหา (4.20) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้บริการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายให้เป็นการเป็นกันเอง (4.20) มาก	บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร (4.18) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายให้เป็นการเป็นกันเอง (3.91) มาก	คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายให้เป็นการเป็นกันเอง (3.81) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและการใช้บริการ ในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายให้เป็นการเป็นกันเอง และบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร (3.62) มาก

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิตธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (4.17) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (4.49) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน และ ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ (4.18) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (4.20) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (4.19) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (3.71) มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการใช้บัตร ออมสินวิซ่าเดบิตใน การซื้อสินค้าและ บริการ (4.09) มาก	สามารถรับบัตรออมสิน วิซ่าเดบิตได้ตรงตาม วันที่นัดหมาย (4.11) มาก	ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับที่แจ้งไว้กับ ธนาคาร (4.14) มาก	ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญ หายชำรุดหรือลืมนำบัตร (3.87) มาก	สามารถรับบัตรออมสิน วิซ่าเดบิตได้ตรงตาม วันที่นัดหมาย (3.94) มาก	ระยะเวลาในการรอเพื่อ สมัครทำบัตร ข้อมูลบน บัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้ง ไว้กับธนาคาร และ ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญ หายชำรุดหรือลืมนำบัตร (3.67) มาก

จากตารางที่ 63 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเหมือนกันในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร/พนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (4.16) มาก	สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน (4.02) มาก	ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (3.78) มาก	สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (4.30) มาก	สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (4.10) มาก
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (3.95) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (3.57) มาก	ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหายชำรุด หรือลืมนรหัส (3.59) มาก	ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (4.00) มาก	เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (3.93) มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.03) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (3.77) มาก	สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (3.63) มาก	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (4.13) มาก	เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (3.80) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่ง Sales Slip จิงโจ้หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (4.16) มาก	การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร (3.66) มาก	การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.76) มาก	การส่ง Sales Slip จิงโจ้หรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (3.96) มาก	การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (3.92) มาก

ตารางที่ 64 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ด้านบุคลากร / พนักงาน	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ การทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน (4.27) มาก	บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อยของ พนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร (3.94) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ การทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายชี้ให้บริการเป็นกันเอง (3.88) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้น อธิบายชี้ให้บริการเป็นกันเอง (4.04) มาก	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ การทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการ ธนาคารออมสิน (3.95) มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.24) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.23) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.15) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.34) มาก	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน (4.18) มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ (4.08) มาก	ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (3.96) มาก	สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันนัดหมาย (3.85) มาก	ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมนรหัส (3.98) มาก	ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมนรหัส (3.92) มาก

จากตารางที่ 64 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรกเหมือนกันในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร/พนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 65 สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต
ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.22	มาก
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	4.06	มาก
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.97	มาก
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.97	มาก
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.97	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นช่วยให้บริการเป็นกันเอง	3.96	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตร ในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	3.93	มาก
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.93	มาก
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	3.92	มาก
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.91	มาก
บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.91	มาก
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.90	มาก
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมหาส	3.87	มาก
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่ใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	3.85	มาก
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	3.85	มาก
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.85	มาก
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.85	มาก
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.84	มาก
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	3.83	มาก
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.83	มาก
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันทีนัดหมาย	3.82	มาก

ตารางที่ 65 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่า
เคดิตธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.81	มาก
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.81	มาก
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.80	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเคดิต ของ เจ้าหน้าที่	3.80	มาก
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.79	มาก
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.78	มาก
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.78	มาก
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเคดิต	3.77	มาก
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.77	มาก
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.77	มาก
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเคดิตในการซื้อสินค้าและบริการ	3.77	มาก
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.76	มาก
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเคดิต	3.75	มาก
การส่ง Sales Slip ซิง โซคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้า ต่างๆ	3.75	มาก
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	3.74	มาก
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.74	มาก
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเคดิต	3.70	มาก
สามารถ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคาร อื่น	3.70	มาก
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.68	มาก
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.68	มาก
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัด เดียวกัน	3.67	มาก
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเคดิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมหาส	3.65	มาก

ตารางที่ 65 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.62	มาก
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.62	มาก
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.61	มาก
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.59	มาก
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.58	มาก
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.56	มาก
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.55	มาก
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.55	มาก
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.52	มาก
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.51	มาก
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.51	มาก
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.44	น้อย
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการ โดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.43	น้อย
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.35	น้อย
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.35	น้อย
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ ฯลฯ	3.33	น้อย

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมลล์ อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเคบิต จากปัญหา
มากไปหาปัญหาน้อย

ปัญหา	จำนวน	อันดับ
มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินน้อย	223	1
ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น 100, 500, 1000	152	2
สามารถสอบถามยอดเงินได้เพียงวันละไม่เกิน 3 ครั้ง	150	3
มีข้อจำกัดของวงเงินในการถอนเงินสด	132	4
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเสียบ่อย	115	5
ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเคบิตมีน้อย	100	6
ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน ไม่มีหรือมีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด	97	7
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้บางช่วง	97	7
มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง	95	8
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อของธนาคาร (Online) ขัดข้อง	90	9
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไบบนที่รายการหมด	86	10
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเงินหมดบ่อย	83	11
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินอยู่ในจุดไม่เหมาะสม	79	12
ตัวบัตรชำรุดง่าย	74	13
ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน	73	14
ลำดับขั้นตอนรายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน มีจำนวน มากใช้เวลานาน	51	15
ตัวเลขหรืออักษรบนแป้นกดบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน เลอะเลือน มองไม่เห็น	49	16
พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตรไม่ชัดเจน และ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น	43	17
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน	40	18
การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินยาก	40	18
การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินล่าช้า	37	19
ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีข้อยุ่งยาก	25	20
อื่นๆ	5	21

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการ ออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะโดยให้ความสนใจต่อปัจจัยที่มีผล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ลูกค้าพบในระดับมากในการใช้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหามากหรือน้อยดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ธนาคารควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าชัดเจนในวันสมัครทำบัตรถึงลักษณะการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต เช่น สามารถถอนเงินสดได้สูงสุดถึง 40,000.-บาทต่อวัน สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000.- บาทต่อวัน สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศได้ และสามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก

ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ธนาคารควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลเรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตแก่ลูกค้าในวันสมัครทำบัตร อาจทำเป็นแผ่นพับแนบคู่ไปกับบัตร โดยมีรายละเอียดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทุกประเภท เช่น ค่าธรรมเนียมเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ และค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ธนาคารควรให้ความสำคัญในการเพิ่มจำนวนของตู้เอทีเอ็มให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ตามแหล่งชุมชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ศูนย์การค้า และตลาด และสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มควรตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม มีความสะดวกในการใช้บริการ ที่มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารให้เห็นได้เด่นชัด ไม่มีแสงแดดส่อง และมีการตรวจเช็คเครื่อง เอ.ที.เอ็มอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเครื่องขัดข้องในการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรให้ความสำคัญในการจัดรายการส่งเสริมการขาย โดยมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่อย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ การจัดกิจกรรม

ส่งเสริมการตลาดของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในการมอบสิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรควร ดำเนินการต่อเนื่องทุกปีเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องการจัดรายการส่งเสริมการขายโดยการแจกของ แลกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงณรงค์ของ ธนาคาร ตลอดจนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อตรงเช่นจดหมายตรง อีเมล

ด้านบุคลากร/พนักงาน ธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ในทุก ๆ ด้าน ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัด โปรแกรมจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อ เสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีธรรมาภิบาลในการให้บริการรวมทั้งด้านการพัฒนา ความรู้ ความชำนาญ ด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างมืออาชีพ เพื่อความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการให้บริการและ ความซื่อสัตย์ สุจริต มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เพื่อคุณภาพของการบริการ และความ พึงพอใจที่จะได้รับในด้านอื่น ๆ ที่จะตามมา

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรให้ความสำคัญในด้าน ความสะอาดและปลอดภัยของผู้เอทีเอ็ม ตลอดจนภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน ที่จอดรถ สำหรับลูกค้าควรมีความสะอาดและปลอดภัย เมื่อมาใช้บริการ เนื่องจากแต่ละสาขามีข้อจำกัดด้าน สถานที่จอดรถ

ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครทำบัตร ขั้นตอนการออก บัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีขารูดหรือสูญหาย และขั้นตอนจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิตแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

โดยสรุปแล้วปัญหาด้านตู้เอทีเอ็มซึ่งเป็นปัญหาแรก โดยเฉพาะจำนวนตู้ที่จะต้อง เพิ่มเติม และปรับปรุงแก้ไข ควรเป็นตู้ที่ทันสมัย สามารถเลือกชนิดธนบัตรได้ ตู้เอทีเอ็มที่เสียบ่อย ควรติดหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ แต่ละจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม โดยเฉพาะของธนาคาร ออมสิน ควรจะมีป้ายที่ให้เห็นเด่นชัดสามารถมองเห็นได้จากที่ไกล ตรวจสอบเช็คเครื่องเอทีเอ็มอย่าง สม่าเสมอ ไม่ให้เครื่องเสียบ่อยซึ่งบางครั้งไม่สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้ ในการเลือกที่ตั้ง ของตู้เอทีเอ็ม ควรตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมไม่มีแสงแดดส่อง มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่จอดรถ สะดวกและปลอดภัยในการมาใช้บริการ ตู้เอทีเอ็มที่มีตัวเลขหรือตัวอักษรบนแป้นกดบนเครื่อง เอทีเอ็มและเลื่อนควรเปลี่ยนใหม่ให้ทันสมัย ง่าย สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ นอกจากนี้ ควรตรวจสอบใบบันทึกรายการอย่างสม่ำเสมอ ติดหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ดูแลตู้เอทีเอ็ม และ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ไว้ที่ตู้เมื่อเครื่องมีปัญหา