

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	4
ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการศึกษา	12
การรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน	19
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม	25

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ใช้ บริการ	34
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	138
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	154
สรุปผลการศึกษา	154
อภิปรายผลการศึกษา	166
ข้อค้นพบ	170
ข้อเสนอแนะ	171
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก	174
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	175
ประวัติผู้เขียน	184

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	20
ธนาคารออมสิน	
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผล ที่เลือกใช้บริการ	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบว่า ธนาคารออมสินมีรถบริการเคลื่อนที่	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการ รถเคลื่อนที่	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการรถเคลื่อนที่	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	27

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	32
21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	33
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ของธนาคารออมสินต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29	42
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	
30	43
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	
31	45
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ของธนาคารออมสินต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
32	47
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
33	49
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
34	51
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
35	53
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
36	55
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
37	57
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
38	59
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
39	61
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอายุ	
40	64
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
41	66
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42	68
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
43	70
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
44	72
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
45	74
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
46	76
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
47	78
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	
48	80
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	
49	83
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ของธนาคารออมสินต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
50	85
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
51	87
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
52	89
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
53	91
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
54	93
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
55	95
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
56	97
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	
57	99
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	
58	102
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
59	104
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
60	106
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
61	108
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
62	110
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
63	112
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
64	114
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
65	116
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
66	118
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
67	121
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	123
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	125
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	127
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	129
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	131
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	133
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	134
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	136
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหา มากที่สุดด้านบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	138
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยน มากที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	139
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติม มากที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	140
79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไข มากที่สุดด้านพนักงานผู้ให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	141
80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยน มากที่สุดด้านภายในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดด้านกระบวนการในการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน	143
82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหาที่สุดในด้านบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	144
83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	146
84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	148
85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดด้านพนักงานผู้ให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	149
86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านภายในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	151
87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดด้านกระบวนการในการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	152
88 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดลำดับแรก	170
89 ข้อค้นพบปัญหาและข้อเสนอแนะปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่ามากที่สุดลำดับแรก	171