

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	135	33.75
หญิง	265	66.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิงร้อยละ 66.25 รองลงมา เป็นเพศชายร้อยละ 33.75

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	8	2.00
11 – 20 ปี	193	48.25
21 – 30 ปี	44	11.00
31 – 40 ปี	76	19.00
41 – 50 ปี	60	15.00
51 – 60 ปี	16	4.00
61 ปีขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุอยู่ในช่วง 11-20 ปี ร้อยละ 48.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 19.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 11.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 4.00 ช่วงอายุไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 2.00 และช่วงอายุน้อยที่สุดคือ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 0.75

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	261	65.25
สมรส	116	29.00
หม้าย	12	3.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.25 รองลงมา มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 29.00 สถานภาพหม้าย ร้อยละ 3.00 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	164	41.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	99	24.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	55	13.75
อนุปริญญา/ปวส.	22	5.50
ปริญญาตรี	54	13.50
ปริญญาโท	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 41.00 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 24.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 13.75 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 13.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 5.50 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	203	50.75
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.75
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	19	4.75
วิชาชีพอิสระ	15	3.75
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	94	23.50
รับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง	20	5.00
เกษตรกร	0	0.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 50.75 รองลงมาอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 23.50 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 6.50 อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.75 อาชีพรับจ้างอิสระ/คนงาน/ลูกจ้าง ร้อยละ 5.00 อาชีพพนักงาน
บริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 4.75 และอาชีพวิชาชีพอิสระ ร้อยละ 3.75 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
อาชีพเกษตรกรรวม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	225	56.25
5,001 - 10,000 บาท	60	15.00
10,001 - 15,000 บาท	56	14.00
15,001 - 20,000 บาท	23	5.75
20,001 - 25,000 บาท	12	3.00
25,001 - 30,000 บาท	10	2.50
30,001 บาทขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน
5,000 บาท ร้อยละ 56.25 รองลงมาคือรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 15.00 รายได้ตั้งแต่
10,001-15,000 บาท ร้อยละ 14.00 รายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.75 รายได้ตั้งแต่
30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.50 รายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 3.00 และรายได้ตั้งแต่
25,001-30,000 บาท ร้อยละ 2.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ประเภทบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เงินฝาก	379	94.75
สลากออมสิน	79	19.75
สงเคราะห์ชีวิต	19	4.75
สินเชื่อ	23	5.75
พันธบัตร/กองทุน	0	0.00
แคชเชียร์เช็ค/เช็คของขวัญ	2	0.50
แลกเปลี่ยนเงินตรา	5	1.25
ชำระค่าบริการ	8	2.00
โอนเงิน	42	10.50

หมายเหตุ ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการประเภทเงินฝาก ร้อยละ 94.75 รองลงมาคือสลากออมสิน ร้อยละ 19.75 โอนเงิน ร้อยละ 10.50 สินเชื่อ ร้อยละ 5.75 สงเคราะห์ชีวิต ร้อยละ 4.75 ชำระค่าบริการ ร้อยละ 2.00 แลกเปลี่ยนเงินตรา ร้อยละ 1.25 และน้อยที่สุดคือแคชเชียร์เช็ค/เช็คของขวัญ ร้อยละ 0.50 ส่วนพันธบัตร/กองทุน ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ใช้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ
ธนาคารออมสิน

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	209	52.25
1-3 ปี	107	26.75
4-6 ปี	50	12.50
7-9 ปี	6	1.50
10 ปีขึ้นไป	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ใช้บริการธนาคารออมสินน้อยกว่า
1 ปี ร้อยละ 52.25 รองลงมาคือตั้งแต่ 1-3 ปี ร้อยละ 26.75 ตั้งแต่ 4-6 ปี ร้อยละ 12.50 ตั้งแต่ 10 ปี
ขึ้นไป ร้อยละ 7.00 และตั้งแต่ 7-9 ปี ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียง/ความมั่นคง	146	36.50
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	274	68.50
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	120	30.00
อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	46	11.50
เงินเดือนผ่านบัญชี	9	2.25
ธนาคารให้ความสำคัญต่อท่าน	74	18.50
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	16	4.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 68.50 รองลงมาคือชื่อเสียง/ความมั่นคง ร้อยละ 36.50 การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 30.00 ธนาคารให้ความสำคัญต่อท่าน ร้อยละ 18.50 อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมเหมาะสม ร้อยละ 11.50 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ร้อยละ 4.00 และเงินเดือนผ่านบัญชี ร้อยละ 2.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบว่าธนาคารออมสินมีรถบริการเคลื่อนที่

แหล่งข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โทรทัศน์	107	26.75
วิทยุ	15	3.75
หนังสือพิมพ์	37	9.25
วารสาร/จุดสาร	10	2.50
อินเทอร์เน็ต	26	6.50
บุคคลในครอบครัว/เพื่อน	107	26.75
พนักงานธนาคารออมสิน	95	23.75
หน่วยงานราชการ/เอกชน	22	5.50
โรงเรียน	178	44.50

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดทราบว่าธนาคารออมสินมีรถบริการเคลื่อนที่จากโรงเรียน ร้อยละ 44.50 รองลงมาคือโทรทัศน์ และบุคคลในครอบครัว/เพื่อน ร้อยละ 26.75 เท่ากัน พนักงานธนาคารออมสิน ร้อยละ 23.75 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 9.25 อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 6.50 หน่วยงานราชการ/เอกชน ร้อยละ 5.50 วิทยุ ร้อยละ 3.75 และวารสาร/จุดสาร ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการรถเคลื่อนที่

บริการของรถเคลื่อนที่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เงินฝาก	383	95.75
สลากออมสิน	48	12.00
สงเคราะห์ชีวิต	14	3.50
สินเชื่อ	20	5.00
ตู้ ATM	82	20.50
โอนเงิน	44	11.00
ชำระค่าบริการ	22	5.50

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการของรถเคลื่อนที่ประเภทเงินฝาก ร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ ตู้ ATM ร้อยละ 20.50 สลากออมสินร้อยละ 12.00 โอนเงิน ร้อยละ 11.00 ชำระค่าบริการ ร้อยละ 5.50 สินเชื่อ ร้อยละ 5.00 และสงเคราะห์ชีวิต ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรถเคลื่อนที่

ความถี่ในการใช้บริการรถเคลื่อนที่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	126	31.50
เดือนละ 1-4 ครั้ง	239	59.75
เดือนละ 5-8 ครั้ง	26	6.50
เดือนละ 9 ครั้งขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีความถี่ในการใช้บริการรถเคลื่อนที่เดือนละ 1-4 ครั้ง ร้อยละ 59.75 รองลงมาคือน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 31.50 เดือนละ 5-8 ครั้ง ร้อยละ 6.50 และเดือนละ 9 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 2.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	96 24.00	189 47.25	105 26.25	7 1.75	3 0.75	400	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ	67 16.75	194 48.50	122 30.50	15 3.75	1 0.25	400	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	88 22.00	191 47.75	110 27.50	6 1.50	1 0.25	400	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	168 42.00	134 33.50	80 20.00	12 3.00	3 0.75	400	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านรถบริการเคลื่อนที่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือรถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.92 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.91 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยแปรผล	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	63	127	155	38	14	400	3.47
	15.75	31.75	38.75	9.50	3.50	100	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	44	113	182	36	21	400	3.31
	11.00	28.25	45.50	9.00	5.25	100	ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	46	118	190	28	12	400	3.40
	11.50	29.50	47.50	7.00	3.00	100	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.39
							ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ	155 38.75	153 38.25	77 19.25	13 3.25	1 0.25	400 100	4.12 มาก
จำนวนวัน ที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	68 17.00	136 34.00	142 35.50	43 10.75	9 2.25	400 100	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ (9.00-15.00 น.)	109 27.25	157 39.25	106 26.50	23 5.75	3 0.75	400 100	3.87 มาก
การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่	112 28.00	146 36.50	99 24.75	31 7.75	8 2.00	400 100	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 เวลาเปิด-ปิด ทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.87 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.82 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่	75 18.75	145 36.25	130 32.50	39 9.75	10 2.50	400 100	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่	60 15.00	154 38.50	143 35.75	39 9.75	2 0.50	400 100	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	89 22.25	157 39.25	115 28.75	37 9.25	2 0.50	400 100	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.74 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	117 29.25	187 46.75	90 22.50	5 1.25	1 0.25	400 100	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์	107 26.75	202 50.50	81 20.25	5 1.25	5 1.25	400 100	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	107 26.75	193 48.25	83 20.75	15 3.75	1 0.25	400 100	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	72 18.00	162 40.50	136 34.00	27 6.75	2 0.50	400 100	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	127 31.75	183 45.75	85 21.25	2 0.50	2 0.50	400 100	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.69

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย	135 33.75	179 44.75	75 18.75	10 2.50	1 0.25	400 100	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ	86 21.50	152 38.00	124 31.00	37 9.25	1 0.25	400 100	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ	90 22.50	177 44.25	116 29.00	14 3.50	3 0.75	400 100	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	121 30.25	162 40.50	107 26.75	10 2.50	0 0.00	400 100	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	142 35.50	173 43.25	83 20.75	1 0.25	0 0.00	400 100	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	84 21.00	192 48.00	111 27.75	11 2.75	1 0.25	400 100	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	86 21.50	153 38.25	124 31.00	26 6.50	9 2.25	400 100	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	104 26.00	162 40.50	106 26.50	21 5.25	7 1.75	400 100	3.84 มาก
การให้บริการไม่ผิดพลาด	103 25.75	180 45.00	103 25.75	8 2.00	6 1.50	400 100	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มาให้บริการตรงต่อเวลา	107 26.75	154 38.50	113 28.25	22 5.50	4 1.00	400 100	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ							3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.92 รถเคลื่อนที่มาให้บริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.93	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.39	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.83	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.95	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.90	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.90	มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.86	มาก
รวม	3.82	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.39

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	3.96 มาก	3.90 มาก	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ	3.81 มาก	3.77 มาก	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.97 มาก	3.87 มาก	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	4.08 มาก	4.17 มาก	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.96 มาก	3.92 มาก	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.97 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.96 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อย
 ทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสิทธิของรถเคลื่อนที่ดึงดูด
 ให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.90 รถเคลื่อนที่มี
 บริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.87 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
 3.77



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.63 มาก	3.39 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.34 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	3.44 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.34

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.39 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ สะดวกต่อการให้บริการ	4.01 มาก	4.18 มาก	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	3.51 มาก	3.54 มาก	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่	3.81 มาก	3.90 มาก	3.87 มาก
การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่	3.74 มาก	3.85 มาก	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.77 มาก	3.86 มาก	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.81 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.51

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.90

การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่	3.63 มาก	3.57 มาก	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่	3.53 มาก	3.61 มาก	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.76 มาก	3.72 มาก	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.64 มาก	3.63 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.76 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.53

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.61 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.10 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์	3.99 มาก	4.01 มาก	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.98 มาก	3.98 มาก	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.76 มาก	3.65 มาก	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	4.04 มาก	4.10 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.97 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 และมีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.76

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.01

ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 และมีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย	4.10 มาก	4.09 มาก	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ	3.73 มาก	3.70 มาก	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้ บริการ	3.92 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	3.99 มาก	3.98 มาก	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.93 มาก	3.89 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.73

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในรถเคลื่อนที่มีเจ้าหน้าที่ที่สะดวกสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และภายในรถเคลื่อนที่มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	4.17 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ซับซ้อน	3.86 มาก	3.88 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.84 มาก	3.64 มาก	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.95 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.86 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.89 มาก	3.81 มาก	3.84 มาก
การให้บริการไม่ผิดพลาด	3.94 มาก	3.90 มาก	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	3.87 มาก	3.83 มาก	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.89 มาก	3.84 มาก	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.87

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการ

ไม่คิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.90 รถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.96 มาก	3.92 มาก	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.77 มาก	3.86 มาก	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.64 มาก	3.63 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.97 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.93 มาก	3.89 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.95 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.89 มาก	3.84 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.84 มาก	3.81 มาก	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ 3.97 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.64 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.47

เพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	3.88 มาก	3.92 มาก	3.86 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	4.00 มาก	4.67 มากที่สุด	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถ เคลื่อนที่ให้บริการ	3.50 มาก	3.77 มาก	3.86 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	4.13 มาก	4.50 มากที่สุด	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.50 มาก	3.94 มาก	3.77 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	3.63 มาก	3.96 มาก	4.39 มาก	4.19 มาก	4.40 มาก	4.60 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.62 มาก	3.89 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.95 มาก	4.17 มาก	4.75 มากที่สุด	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม
ต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้
อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 สำหรับ
ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่
ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.88 สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ความ
หลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ และรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.50
เท่ากัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.63 ปานกลาง	3.52 มาก	3.43 ปานกลาง	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	3.47 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.63 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.31 ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	2.88 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.54 มาก	3.35 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	2.70 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.52 มาก	3.29 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.22 มาก	3.39 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง อายุ 31-40 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือ อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.88 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.63 เท่ากัน

อายุ 11-20 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.52

ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.28

อายุ 21-30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน

อายุ 31-40 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.49

อายุ 41-50 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.21

อายุ 51-60 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 เท่ากัน

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 4.67 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ	4.25 มาก	4.02 มาก	4.27 มาก	4.11 มาก	4.28 มาก	4.25 มาก	4.67 มากที่สุด	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	3.25 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.67 มาก	3.68 มาก	3.94 มาก	4.50 มากที่สุด	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่	4.00 มาก	3.81 มาก	3.95 มาก	3.83 มาก	3.93 มาก	4.13 มาก	4.50 มากที่สุด	3.87 มาก
การบริการของผู้ ATM ที่มืออยู่ในรถเคลื่อนที่	4.00 มาก	3.77 มาก	3.82 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.87 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก	3.94 มาก	4.07 มาก	4.66 มากที่สุด	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ และการบริการของผู้ ATM ที่มืออยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่	3.25 ปานกลาง	3.63 มาก	3.59 มาก	3.62 มาก	3.37 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่	3.38 ปานกลาง	3.65 มาก	3.48 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.94 มาก	4.50 มากที่สุด	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.88 มาก	3.82 มาก	3.61 มาก	3.64 มาก	3.48 ปานกลาง	4.19 มาก	4.67 มากที่สุด	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.50 มาก	3.69 มาก	3.56 มาก	3.58 มาก	3.43 ปานกลาง	4.04 มาก	4.55 มากที่สุด	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความชัดเจนของป้ายประกาศป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.25

อายุ 11-20 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจน

ของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63

อายุ 21-30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.61 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.48

อายุ 31-40 ปี พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.64 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.49

อายุ 41-50 ปี พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.37

อายุ 51-60 ปี พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.19 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.94

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.67 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.75 มาก	4.02 มาก	4.16 มาก	4.05 มาก	3.92 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์	3.88 มาก	3.99 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก	4.31 มาก	5.00 มากที่สุด	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.00 มาก	3.92 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.63 มาก	3.59 มาก	3.86 มาก	3.72 มาก	3.67 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	3.75 มาก	4.07 มาก	4.14 มาก	4.13 มาก	4.02 มาก	4.06 มาก	5.00 มากที่สุด	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.80 มาก	3.91 มาก	4.05 มาก	3.97 มาก	3.89 มาก	4.22 มาก	5.00 มากที่สุด	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย	4.13 มาก	4.15 มาก	4.02 มาก	3.99 มาก	3.98 มาก	4.31 มาก	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ	4.00 มาก	3.73 มาก	3.55 มาก	3.70 มาก	3.60 มาก	4.06 มาก	5.00 มากที่สุด	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ	3.75 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก	3.83 มาก	3.63 มาก	4.13 มาก	5.00 มากที่สุด	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	4.00 มาก	3.97 มาก	4.05 มาก	4.01 มาก	3.83 มาก	4.19 มาก	5.00 มากที่สุด	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.96 มาก	3.93 มาก	3.85 มาก	3.88 มาก	3.76 มาก	4.17 มาก	5.00 มากที่สุด	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.13 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ และมีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
มีใบฝาก ใบดอน เอกสารเพียงพอ	4.63 มาก	4.17 มาก	4.20 มาก	4.05 มาก	4.08 มาก	3.94 มาก	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	4.38 มาก	3.84 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.87 มาก	3.94 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.50 มาก	3.67 มาก	3.93 มาก	3.67 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	5.00 มากที่สุด	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	4.16 มาก	3.89 มาก	4.04 มาก	3.84 มาก	3.87 มาก	3.91 มาก	4.66 มากที่สุด	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบดอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.38 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50

อายุ 11-20 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบดอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.84 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67

อายุ 21-30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสาร เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93

อายุ 31-40 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสาร เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.80 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67

อายุ 41-50 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสาร เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67

อายุ 51-60 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสาร เพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสาร เพียงพอ และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.63 มาก	3.69 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก	3.88 มาก	5.00 มากที่สุด	3.84 มาก
การให้บริการไม่ผิดพลาด	4.25 มาก	3.96 มาก	4.09 มาก	3.78 มาก	3.70 มาก	3.94 มาก	5.00 มากที่สุด	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	3.75 มาก	3.81 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก	3.83 มาก	3.56 มาก	5.00 มากที่สุด	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.87 มาก	3.82 มาก	4.03 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก	5.00 มากที่สุด	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.75 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63

อายุ 11-20 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.96 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.81 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69

อายุ 21-30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.09 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.89

อายุ 31-40 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.78

อายุ 41-50 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.70

อายุ 51-60 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.56

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากันทุกปัจจัย

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ							รวม
	ไม่เกิน 10 ปี	11-20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.62 มาก	3.89 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.95 มาก	4.17 มาก	4.75 มากที่สุด	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	2.70 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.52 มาก	3.29 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.22 มาก	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.87 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก	3.94 มาก	4.07 มาก	4.66 มากที่สุด	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50 มาก	3.69 มาก	3.56 มาก	3.58 มาก	3.43 ปานกลาง	4.04 มาก	4.55 มากที่สุด	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.80 มาก	3.91 มาก	4.05 มาก	3.97 มาก	3.89 มาก	4.22 มาก	5.00 มากที่สุด	3.95 มาก
ปัจจัยด้านสภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.96 มาก	3.93 มาก	3.85 มาก	3.88 มาก	3.76 มาก	4.17 มาก	5.00 มากที่สุด	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	4.16 มาก	3.89 มาก	4.04 มาก	3.84 มาก	3.87 มาก	3.91 มาก	4.66 มากที่สุด	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.87 มาก	3.82 มาก	4.03 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก	5.00 มากที่สุด	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.71 มาก	3.80 มาก	3.86 มาก	3.83 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	4.77 มากที่สุด	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีอายุ 61 ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

อายุไม่เกิน 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 เท่ากัน ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.70

อายุ 11-20 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.40

อายุ 21-30 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.34

อายุ 31-40 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.52

อายุ 41-50 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.43 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.29

อายุ 51-60 ปี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ และปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 4.75 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 เท่ากัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.22

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถม ศึกษา หรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย ปวช.	อนุ ปริญญา ปวศ.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รถเคลื่อนที่ให้บริการ เทียบท่าสาขา	4.01 มาก	3.71 มาก	3.96 มาก	4.09 มาก	3.91 มาก	4.17 มาก	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการ ที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ	3.82 มาก	3.68 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก	3.72 มาก	3.83 มาก	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.96 มาก	3.91 มาก	3.96 มาก	3.91 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้ บริการ	4.10 มาก	3.95 มาก	4.31 มาก	4.50 มากที่สุด	4.26 มาก	4.17 มาก	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.97 มาก	3.80 มาก	4.04 มาก	4.07 มาก	3.89 มาก	4.04 มาก	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม
ต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ
ดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา
มีค่าเฉลี่ย 4.01 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.96 และความหลากหลายของบริการที่รถ
เคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ
ดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร

มีค่าเฉลี่ย 3.91 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.71 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา และรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.09 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.91 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.91 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.65

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ และรถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.52 มาก	3.44 ปานกลาง	3.51 มาก	3.50 มาก	3.29 ปานกลาง	3.67 มาก	3.47 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.29 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	4.00 มาก	3.31 ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	3.37 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.56 มาก	3.48 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.83 มาก	3.40 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.39 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.83 มาก	3.39 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. อนุปริญญา ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.37 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.29

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.39

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.35

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.27

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.29 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.13

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.67

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถม ศึกษา หรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย ปวช.	อนุ ปริญญา ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ สะดวกต่อการให้บริการ	4.20 มาก	3.89 มาก	4.33 มาก	4.05 มาก	4.13 มาก	4.33 มาก	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่ มาเปิดให้บริการ	3.43 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.72 มาก	3.64 มาก	3.61 มาก	4.33 มาก	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถ เคลื่อนที่	3.99 มาก	3.57 มาก	3.96 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	4.33 มาก	3.87 มาก
การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ ในรถเคลื่อนที่	3.84 มาก	3.70 มาก	3.94 มาก	3.86 มาก	3.71 มาก	4.50 มากที่สุด	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.86 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก	4.37 มาก	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.99 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ใน

รถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.70 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลกระทบความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลกระทบความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.96 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.94 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลกระทบความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ และการบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.86 เท่ากัน จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลกระทบความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.91 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.71 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลกระทบความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือการบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลกระทบความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ของรถเคลื่อนที่	3.66 มาก	3.51 มาก	3.59 มาก	3.73 มาก	3.52 มาก	3.17 ปานกลาง	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของ รถเคลื่อนที่	3.75 มาก	3.45 ปานกลาง	3.56 มาก	3.41 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.88 มาก	3.59 มาก	3.78 มาก	3.73 มาก	3.56 มาก	3.50 มาก	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.76 มาก	3.51 มาก	3.66 มาก	3.62 มาก	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. อนุปริญญา ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.66

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59 การโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.45

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.56

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ และความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.41

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.56 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.43

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	อนุ ปริญญา ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.18 มาก	3.80 มาก	4.13 มาก	4.23 มาก	3.85 มาก	4.17 มาก	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์	4.08 มาก	3.96 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.01 มาก	3.90 มาก	4.06 มาก	4.23 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.71 มาก	3.51 มาก	3.89 มาก	3.82 มาก	3.65 มาก	4.17 มาก	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	4.23 มาก	3.93 มาก	4.17 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	4.17 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	4.04 มาก	3.81 มาก	4.06 มาก	4.07 มาก	3.78 มาก	4.17 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.01 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.71

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ

ดังนั้นคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.51

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.06 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.09 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.82

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.65

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากันทุกปัจจัย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	อนุปริญญา บวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	4.24 มาก	4.10 มาก	4.09 มาก	3.91 มาก	3.69 มาก	4.33 มาก	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ บริการเพียงพอ	3.84 มาก	3.64 มาก	3.75 มาก	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง	4.17 มาก	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ	3.93 มาก	3.81 มาก	3.98 มาก	3.68 มาก	3.54 มาก	4.17 มาก	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	4.10 มาก	3.91 มาก	4.11 มาก	3.82 มาก	3.70 มาก	4.17 มาก	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	4.02 มาก	3.86 มาก	3.98 มาก	3.72 มาก	3.60 มาก	4.20 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.10 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.84

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ

ดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.91 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.64

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.82 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.69 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	อนุปริญญา ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	4.30 มาก	4.01 มาก	4.20 มาก	3.86 มาก	3.96 มาก	4.17 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	3.92 มาก	3.75 มาก	3.89 มาก	4.05 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.71 มาก	3.62 มาก	3.80 มาก	3.91 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.97 มาก	3.79 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	3.80 มาก	4.11 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80

การศึกษาระดับอนุปริญญา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.05 การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.86

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.81 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74 มาก	3.88 มาก	3.96 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	4.17 มาก	3.84 มาก
การให้บริการไม่ผิดพลาด	4.02 มาก	3.76 มาก	3.93 มาก	3.91 มาก	3.83 มาก	4.17 มาก	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	3.90 มาก	3.73 มาก	3.98 มาก	3.77 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.88 มาก	3.78 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก	3.80 มาก	4.11 มาก	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.02 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.90 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.76 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.73

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ

ดังนี้คือรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.98 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.93

การศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.91 และรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.77

การศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.78

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน รถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถม ศึกษา หรือ ต่ำกว่า	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย ปวช.	อนุ ปริญญา ปวศ.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.97 มาก	3.80 มาก	4.04 มาก	4.07 มาก	3.89 มาก	4.04 มาก	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.39 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.83 มาก	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการ ให้บริการ	3.86 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก	4.37 มาก	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.76 มาก	3.51 มาก	3.66 มาก	3.62 มาก	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	4.04 มาก	3.81 มาก	4.06 มาก	4.07 มาก	3.78 มาก	4.16 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านกายภาพและ รูปแบบการให้บริการ	4.02 มาก	3.86 มาก	3.98 มาก	3.72 มาก	3.60 มาก	4.20 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการใน การให้บริการ	3.97 มาก	3.79 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	3.80 มาก	4.11 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการ	3.88 มาก	3.78 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก	3.80 มาก	4.11 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.88 มาก	3.72 มาก	3.92 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก	4.05 มาก	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัย

ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.21

การศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.33

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	3.92 มาก	3.65 มาก	3.79 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก	4.05 มาก	4.08 มาก	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ	3.77 มาก	3.52 มาก	3.79 มาก	3.53 มาก	3.76 มาก	4.10 มาก	4.04 มาก	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.93 มาก	3.59 มาก	3.63 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	4.05 มาก	4.04 มาก	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	3.93 มาก	3.91 มาก	4.26 มาก	4.33 มาก	4.43 มาก	4.25 มาก	4.60 มากที่สุด	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.89 มาก	3.67 มาก	3.86 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก	4.21 มาก	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ และรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.92 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.65

รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.59 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.63

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.87 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.93 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.92 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา และรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ และรถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.50 มาก ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.58 มาก	2.53 ปานกลาง	3.52 มาก	3.45 ปานกลาง	3.62 มาก	3.47 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.27 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.53 มาก	2.80 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	3.40 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.63 มาก	3.40 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.38 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.57 มาก	2.91 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.53 มาก	3.39 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก อาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.27

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับ ดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.53

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 2.53

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.34

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับ ดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.37 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.25

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ	4.04 มาก	3.65 มาก	3.89 มาก	4.33 มาก	4.34 มาก	4.25 มาก	4.35 มาก	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	3.43 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.79 มาก	3.40 ปานกลาง	3.69 มาก	3.45 ปานกลาง	3.80 มาก	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่	3.83 มาก	3.65 มาก	3.63 มาก	4.07 มาก	3.92 มาก	3.85 มาก	4.24 มาก	3.87 มาก
การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่	3.81 มาก	3.52 มาก	3.68 มาก	3.20 ปานกลาง	3.92 มาก	4.15 มาก	3.96 มาก	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.77 มาก	3.55 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก	4.11 มาก	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ และเวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.65 เท่ากัน

การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และเวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และการบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.20

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ และการบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.15 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.24 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทห้างร้าน	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัวค้าขาย	รับจ้างอิสระคนงานลูกจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่	3.62 มาก	3.30 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.70 มาก	3.40 ปานกลาง	3.64 มาก	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่	3.65 มาก	3.35 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.59 มาก	3.40 ปานกลาง	3.64 มาก	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.84 มาก	3.35 ปานกลาง	3.58 มาก	3.80 มาก	3.69 มาก	3.40 ปานกลาง	3.77 มาก	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.70 มาก	3.33 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.51 มาก	3.65 มาก	3.40 ปานกลาง	3.71 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงลำดับดังนี้คือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ และความชัดเจนของป้ายประกาศ
ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.35 เท่ากัน การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่
มีค่าเฉลี่ย 3.30

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ย 3.43 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความชัดเจน
ของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.42
และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.32

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 สำหรับ
ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความชัดเจนของป้ายประกาศ
ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมี
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.27

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65
สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือการ
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ
ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.59

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ย 3.40 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ และความ
ชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.40 เท่ากัน

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71
สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความ
ชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.77 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์
ของรถเคลื่อนที่ และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทห้างร้าน	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัวค้าขาย	รับจ้างอิสระคนงานถูกจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.03 มาก	3.70 มาก	3.84 มาก	4.33 มาก	4.05 มาก	4.20 มาก	4.15 มาก	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง	3.79 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.35 มาก	4.23 มาก	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.95 มาก	3.48 ปานกลาง	4.00 มาก	4.07 มาก	4.05 มาก	4.25 มาก	4.12 มาก	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.61 มาก	3.57 มาก	3.68 มาก	3.80 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	4.08 มาก	3.61 มาก	3.95 มาก	4.27 มาก	4.16 มาก	4.25 มาก	4.04 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.93 มาก	3.56 มาก	3.85 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก	4.10 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.95 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.61

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.61 จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.48 เท่ากัน

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ 3.68

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.27 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.07 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.78

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.35 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.20 จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย

4.15 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.12 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัว	รับจ้างอิสระ	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย	4.16 มาก	3.83 มาก	4.11 มาก	3.73 มาก	4.07 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ	3.75 มาก	3.48 มาก	3.53 มาก	3.60 มาก	3.74 มาก	3.75 มาก	3.69 มาก	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ	3.89 มาก	3.52 มาก	3.58 มาก	3.67 มาก	3.93 มาก	3.90 มาก	3.73 มาก	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	3.98 มาก	3.52 มาก	3.89 มาก	4.40 มาก	4.02 มาก	4.05 มาก	4.08 มาก	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.94 มาก	3.58 มาก	3.77 มาก	3.85 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐบาล หัก	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	4.21 มาก	3.91 มาก	3.68 มาก	4.20 มาก	4.14 มาก	4.15 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	3.88 มาก	3.74 มาก	3.79 มาก	3.93 มาก	3.84 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.68 มาก	3.52 มาก	3.53 มาก	3.53 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก	4.08 มาก	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.92 มาก	3.72 มาก	3.66 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.98 มาก	4.08 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68

อาชีพข้าราชการ รัฐบาล หัก พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.74 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ

ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.84 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท ห้างร้าน	วิชาชีพ อิสระ	กิจการ ส่วนตัว ค้าขาย	รับจ้าง อิสระ คนงาน ลูกจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.70 มาก	3.65 มาก	3.74 มาก	3.93 มาก	3.99 มาก	4.10 มาก	4.31 มาก	3.84 มาก
การให้บริการ ไม่ผิดพลาด	3.99 มาก	3.83 มาก	3.58 มาก	3.80 มาก	3.73 มาก	4.10 มาก	4.27 มาก	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	3.83 มาก	3.48 มาก	3.58 มาก	4.07 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	4.23 มาก	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.83 มาก	3.65 มาก	3.63 มาก	3.93 มาก	3.85 มาก	4.06 มาก	4.26 มาก	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักเรียน นักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.99 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70

อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.48

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ

ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 การให้บริการไม่ผิดพลาด และรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.58 เท่ากัน

อาชีพวิชาชีพอิสระ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.07 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.80

อาชีพกิจการส่วนตัว ค้าขาย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 รถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.73

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน รถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.00

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.27 และรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.23

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	วิชาชีพอิสระ	กิจการส่วนตัว	รับจ้างอิสระ	พ่อบ้านแม่บ้าน	
	นักศึกษา	รัฐวิสาหกิจ	ห้างร้าน		ค้าขาย	คณงานถูกจ้าง		
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.89 มาก	3.67 มาก	3.86 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก	4.21 มาก	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.38 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.57 มาก	2.91 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.53 มาก	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.77 มาก	3.55 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก	4.11 มาก	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.70 มาก	3.33 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.51 มาก	3.65 มาก	3.40 ปานกลาง	3.71 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.93 มาก	3.56 มาก	3.85 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก	4.10 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านสภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.94 มาก	3.58 มาก	3.77 มาก	3.85 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.92 มาก	3.72 มาก	3.66 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.98 มาก	4.08 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.83 มาก	3.65 มาก	3.63 มาก	3.93 มาก	3.85 มาก	4.06 มาก	4.26 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.81 มาก	3.56 มาก	3.71 มาก	3.77 มาก	3.87 มาก	3.91 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

และปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.42

อาชีพรับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.40 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.34

อาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	3.93 มาก	3.82 มาก	3.84 มาก	4.13 มาก	3.92 มาก	3.80 มาก	4.21 มาก	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ	3.83 มาก	3.63 มาก	3.71 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก	3.50 มาก	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.98 มาก	3.75 มาก	3.78 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	3.69 มาก	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	4.00 มาก	4.18 มาก	4.42 มาก	4.52 มากที่สุด	4.33 มาก	4.22 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.94 มาก	3.84 มาก	3.92 มาก	4.14 มาก	4.04 มาก	3.92 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.98 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.93 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.82 รถ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.55 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.23 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.30 ปาน กลาง	3.46 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.34 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.46 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	3.43 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.30 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.44 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.41 ปาน กลาง	3.39 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.34

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา

ดอกเบียเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.33

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา ดอกเบียเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.31 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.15

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา ค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.27 และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.23

รายได้ 20,001-25,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา ดอกเบียเงินฝาก และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้ 25,001-30,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา ค่าธรรมเนียมบริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.40 เท่ากัน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.30

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตรา ดอกเบียเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.46 เท่ากัน อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ	4.07 มาก	4.08 มาก	4.35 มาก	4.13 มาก	4.17 มาก	3.80 มาก	4.43 มาก	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.91 มาก	3.50 มาก	3.70 มาก	3.86 มาก	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่	3.88 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก	4.00 มาก	3.83 มาก	3.80 มาก	4.07 มาก	3.87 มาก
การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่	3.84 มาก	3.63 มาก	3.84 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.82 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.80 มาก	4.10 มาก	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.88 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถ เคลื่อนที่	3.68 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.52 มาก	3.52 มาก	3.50 มาก	3.70 มาก	3.14 ปาน กลาง	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถ เคลื่อนที่	3.71 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.57 มาก	3.58 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.86 มาก	3.65 มาก	3.54 มาก	3.57 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.70 มาก	3.50 มาก	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.75 มาก	3.50 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.55 มาก	3.50 มาก	3.60 มาก	3.30 ปาน กลาง	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ 15,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.68

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคือความชัดเจนของป้ายประกาศ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.04 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก	3.96 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	4.14 มาก	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์	4.04 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.99 มาก	3.90 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก	4.08 มาก	3.80 มาก	4.36 มาก	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.65 มาก	3.68 มาก	3.71 มาก	3.78 มาก	3.92 มาก	3.70 มาก	3.86 มาก	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	4.09 มาก	4.15 มาก	4.09 มาก	3.96 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	4.21 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.96 มาก	3.92 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	4.03 มาก	3.76 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และพนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.99 จำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.65

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ
ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย	4.20 มาก	3.93 มาก	4.04 มาก	3.83 มาก	3.67 มาก	4.10 มาก	4.07 มาก	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ บริการ เพียงพอ	3.77 มาก	3.57 มาก	3.73 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.58 มาก	3.70 มาก	3.86 มาก	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่ สะดวกสำหรับการใช้บริการ	3.93 มาก	3.60 มาก	3.86 มาก	3.65 มาก	3.67 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	4.02 มาก	3.90 มาก	4.07 มาก	3.87 มาก	3.83 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.98 มาก	3.75 มาก	3.92 มาก	3.70 มาก	3.68 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึง
พอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98
สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายใน
รถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย
4.02 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และภายในรถ
เคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75
สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายใน
รถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000 บาท	10,001 ถึง 15,000 บาท	15,001 ถึง 20,000 บาท	20,001 ถึง 25,000 บาท	25,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ	
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	4.21 มาก	4.08 มาก	4.13 มาก	3.91 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	3.88 มาก	3.77 มาก	3.93 มาก	3.83 มาก	3.83 มาก	3.90 มาก	3.93 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.73 มาก	3.62 มาก	3.71 มาก	3.61 มาก	3.92 มาก	3.50 มาก	3.86 มาก	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	3.94 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.78 มาก	3.91 มาก	3.76 มาก	3.97 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.77 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมี

ใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมี ใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61

รายได้ 20,001-25,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมี ใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.83

รายได้ 25,001-30,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมี ใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมี ใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.77 มาก	3.98 มาก	4.04 มาก	3.65 มาก	3.83 มาก	3.50 มาก	4.07 มาก	3.84 มาก
การให้บริการไม่ผิดพลาด	4.02 มาก	3.75 มาก	3.79 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก	3.64 มาก	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	3.85 มาก	3.97 มาก	3.77 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	3.30 ปาน กลาง	4.21 มาก	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.87 มาก	3.90 มาก	3.86 มาก	3.73 มาก	3.83 มาก	3.56 มาก	3.97 มาก	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.02 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.97 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.75

รายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.79 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.77

รายได้ 15,001-20,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ การให้บริการไม่ผิดพลาด และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65

รายได้ 20,001-25,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.67

รายได้ 25,001-30,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.30

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.21 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.64

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							รวม
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 ถึง 10,000	10,001 ถึง 15,000	15,001 ถึง 20,000	20,001 ถึง 25,000	25,001 ถึง 30,000	30,001 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	3.94 มาก	3.84 มาก	3.92 มาก	4.14 มาก	4.04 มาก	3.92 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.44 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.41 ปาน กลาง	3.39 ปาน กลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.82 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.80 มาก	4.10 มาก	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.75 มาก	3.50 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.55 มาก	3.50 มาก	3.60 มาก	3.30 ปาน กลาง	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.96 มาก	3.92 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	4.03 มาก	3.76 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.98 มาก	3.75 มาก	3.92 มาก	3.70 มาก	3.68 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.94 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.78 มาก	3.91 มาก	3.76 มาก	3.97 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.87 มาก	3.90 มาก	3.86 มาก	3.73 มาก	3.83 มาก	3.56 มาก	3.97 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.85 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก	3.78 มาก	3.80 มาก	3.72 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.36

รายได้ 25,001-30,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 เท่ากัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.36

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 เท่ากัน ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.41 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.30

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา	4.01 มาก	4.05 มาก	3.55 มาก	3.91 มาก	3.92 มาก
ความหลากหลายของบริการที่รถ เคลื่อนที่ให้บริการ	3.81 มาก	3.89 มาก	3.60 มาก	3.76 มาก	3.78 มาก
รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร	3.93 มาก	3.94 มาก	3.73 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก
สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ	4.45 มาก	4.38 มาก	4.08 มาก	3.94 มาก	4.14 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	4.05 มาก	4.06 มาก	3.73 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้
ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.01 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.93 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้คือสีของรถ

เคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.05 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.94 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และรถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.55

แพลตฟอร์มมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.92 รถเคลื่อนที่ให้บริการเทียบท่าสาขา มีค่าเฉลี่ย 3.91 และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.34 ปานกลาง	3.58 มาก	3.38 ปานกลาง	3.50 มาก	3.47 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.29 ปานกลาง	3.51 มาก	3.20 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมบริการ	3.32 ปานกลาง	3.53 มาก	3.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.32 ปานกลาง	3.53 มาก	3.31 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

อัตราค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายของบัตรเครดิต

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่ตลาดเคหะหลักสี่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดวงศ์กร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.34 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.29

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 อัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 เท่ากัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.20

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.26

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการ ใช้บริการ	4.34 มาก	4.30 มาก	3.78 มาก	4.04 มาก	4.12 มาก
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ	3.63 มาก	3.86 มาก	3.30 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.53 มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่	3.96 มาก	4.01 มาก	3.63 มาก	3.83 มาก	3.87 มาก
การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถ เคลื่อนที่	3.88 มาก	4.01 มาก	3.45 ปานกลาง	3.79 มาก	3.82 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.96 มาก	4.04 มาก	3.53 มาก	3.76 มาก	3.83 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.96 การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.88 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ และการบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.01 เท่ากัน จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือการบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.83 การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถ เคลื่อนที่	3.72 มาก	3.63 มาก	3.15 ปานกลาง	3.62 มาก	3.59 มาก
มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่	3.67 มาก	3.56 มาก	3.10 ปานกลาง	3.65 มาก	3.58 มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่	3.81 มาก	3.70 มาก	3.20 ปานกลาง	3.83 มาก	3.74 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.74 มาก	3.62 มาก	3.15 ปานกลาง	3.69 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ใช้บริการที่ตลาดวงศ์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.81 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจน

ของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.70 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.56

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.20 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.15 และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.10

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.14 มาก	4.08 มาก	3.98 มาก	3.99 มาก	4.04 มาก
พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์	4.14 มาก	4.06 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.10 มาก	4.11 มาก	3.88 มาก	3.90 มาก	3.98 มาก
มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ	3.89 มาก	3.95 มาก	3.40 ปานกลาง	3.57 มาก	3.69 มาก
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	4.04 มาก	4.16 มาก	4.13 มาก	4.06 มาก	4.08 มาก
รวมค่าเฉลี่ยระดับ	4.06 มาก	4.07 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความน่าเชื่อถือ ของพนักงาน และพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.90 และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย	4.05 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก	4.17 มาก	4.09 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ บริการ เพียงพอ	3.75 มาก	3.73 มาก	3.48 ปานกลาง	3.74 มาก	3.71 มาก
ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวก สำหรับการใช้บริการ	3.80 มาก	3.86 มาก	3.73 มาก	3.88 มาก	3.84 มาก
มีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม	4.05 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	3.99 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.91 มาก	3.89 มาก	3.76 มาก	3.94 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.96 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.73

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.48

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพมหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ	4.10 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.20 มาก	4.14 มาก
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน	3.85 มาก	3.85 มาก	3.93 มาก	3.88 มาก	3.87 มาก
การจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.71 มาก	3.84 มาก	3.68 มาก	3.66 มาก	3.71 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.89 มาก	3.93 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	3.90 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด , ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96 มาก	4.04 มาก	3.90 มาก	3.70 มาก	3.84 มาก
การให้บริการ ไม่ผิดพลาด	3.83 มาก	3.98 มาก	3.68 มาก	3.98 มาก	3.92 มาก
รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา	4.01 มาก	3.88 มาก	3.78 มาก	3.78 มาก	3.85 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.93 มาก	3.96 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.01 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 การให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.98 และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.88

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.78 และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.68

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีผลระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.98 รถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.78 และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	4.05 มาก	4.06 มาก	3.73 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.32 ปานกลาง	3.53 มาก	3.32 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.96 มาก	4.04 มาก	3.53 มาก	3.76 มาก	3.83 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.74 มาก	3.62 มาก	3.15 ปานกลาง	3.69 มาก	3.63 มาก
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.06 มาก	4.07 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	3.91 มาก	3.89 มาก	3.76 มาก	3.94 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.89 มาก	3.93 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	3.90 มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.93 มาก	3.96 มาก	3.78 มาก	3.81 มาก	3.86 มาก
รวมค่าเฉลี่ย ระดับ	3.89 มาก	3.91 มาก	3.64 มาก	3.80 มาก	3.82 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.74 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.32

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตลาดวงศกร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.32 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.15

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.38

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดในด้านบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ให้บริการไม่ครบถ้วน เทียบเท่าสาขา	49	12.25
มีประเภทบริการน้อย	40	10.00
มีบริการไม่ครบวงจร	26	6.50
รถมีขนาดเล็กเกินไป	62	15.50
มาให้บริการไม่ตรงเวลา	28	7.00
ไม่มีที่นั่ง สำหรับรอใช้บริการ	169	42.25
ปัญหาอื่น ๆ และไม่ระบุปัญหา	8	2.00
ไม่มีปัญหา	12	3.00
ไม่ตอบปัญหา	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเห็นว่ามีปัญหาด้านบริการในเรื่องไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ ร้อยละ 42.25 รองลงมาคือรถมีขนาดเล็กเกินไป ร้อยละ 15.50 ให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา ร้อยละ 12.25 มีประเภทบริการน้อย ร้อยละ 10.00 มาให้บริการไม่ตรงเวลา ร้อยละ 7.00 มีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 6.50 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 3.00 ปัญหาอื่น ๆ เช่น รถเคลื่อนที่มาให้บริการไม่ทุกวัน และไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 2.00 ไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านช่องทางในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการให้บริการ	66	16.50
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ	160	40.00
เวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา	73	18.25
จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ	50	12.50
ตู้ ATM ชักข้อบ้อย	21	5.25
ปัญหาอื่น ๆ และไม่ระบุปัญหา	7	1.75
ไม่มีปัญหา	17	4.25
ไม่ตอบปัญหา	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนด้านช่องทางในการให้บริการ คือเรื่องจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือเวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา ร้อยละ 18.25 ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการให้บริการ ร้อยละ 16.50 จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 12.50 ตู้ ATM ชักข้อบ้อย ร้อยละ 5.25 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 4.25 ปัญหาอื่น ๆ เช่น สถานที่การให้บริการน้อยเกินไป และไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 1.75 ไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ควรเพิ่มเติมมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	207	51.75
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน	91	22.75
ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน	82	20.50
ปัญหาอื่น ๆ และไม่ระบุปัญหา	6	1.50
ไม่มีปัญหา	9	2.25
ไม่ตอบปัญหา	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเห็นว่าเรื่องที่ควรเพิ่มเติมของการส่งเสริมการตลาด คือเรื่องรถเคลื่อนที่ที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 51.75 รองลงมาคือเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 22.75 ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 20.50 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 2.25 ปัญหาอื่น ๆ เช่น ต้องการให้เพิ่มสถานที่ให้บริการ และไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 1.50 ไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 1.25

ตารางที่ 79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ควรแก้ไขมากที่สุด ด้านพนักงานผู้ให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความน่าเชื่อถือ	61	15.25
การไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	33	8.25
การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	32	8.00
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ	122	30.50
ความรู้ ความชำนาญ ไม่เพียงพอ	23	5.75
การบริการล่าช้า	94	23.50
ปัญหาอื่น ๆ และไม่ระบุปัญหา	7	1.75
ไม่มีปัญหา	25	6.25
ไม่ตอบปัญหา	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เห็นว่าเรื่องที่ควรแก้ไขด้านพนักงานผู้ให้บริการ คือเรื่องจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 30.50 รองลงมาคือการบริการล่าช้า ร้อยละ 23.50 ความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 15.25 การไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 8.25 การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ร้อยละ 8.00 ความรู้ ความชำนาญ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 5.75 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 6.25 ปัญหาอื่น ๆ เช่น ควรเข้มแข็งแจ่มใส และไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 1.75 ไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 0.75

ตารางที่ 80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ควรปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านภายในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านภายในรถเคลื่อนที่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่	105	26.25
เคาท์เตอร์บริการ	155	38.75
การตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่	101	25.25
ปัญหาอื่น ๆ และไม่ระบุปัญหา	13	3.25
ไม่มีปัญหา	23	5.75
ไม่ตอบปัญหา	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เห็นว่าเรื่องที่ควรปรับเปลี่ยนด้านภายในรถเคลื่อนที่ คือเรื่องเคาท์เตอร์บริการ ร้อยละ 38.75 รองลงมาคือเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 26.25 การตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 25.25 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 5.75 ปัญหาอื่น ๆ เช่น ไม่มีโต๊ะสำหรับการให้บริการ และไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 3.25 ไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 0.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุด ด้านกระบวนการในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่เพียงพอ	52	13.00
ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน	50	12.50
ไม่มีระบบคิวในการรอให้บริการ	174	43.50
ไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ	48	12.00
ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและ สินเชื่อได้ทันทีที่ชำระเงิน	40	10.00
ไม่ระบุปัญหา	10	2.50
ไม่มีปัญหา	21	5.25
ไม่ตอบปัญหา	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาก เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขด้านกระบวนการในการให้บริการ คือเรื่องไม่มีระบบคิวในการรอให้บริการ ร้อยละ 43.50 รองลงมาคือใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่เพียงพอ ร้อยละ 13.00 ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน ร้อยละ 12.50 ไม่สามารถ รับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ ร้อยละ 12.00 ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อได้ทันทีที่ชำระเงิน ร้อยละ 10.00 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 5.25 ไม่ระบุปัญหา ร้อยละ 2.50 และไม่ตอบปัญหา ร้อยละ 1.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดในด้านบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัญหาด้านบริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพมหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ให้บริการ ไม่ครบถ้วน เทียบเท่าสาขา	7 1.75	22 5.50	5 1.25	15 3.75	49 12.50
มีประเภทบริการน้อย	5 1.25	9 2.25	5 1.25	21 5.25	40 10.00
มีบริการ ไม่ครบวงจร	7 1.75	7 1.75	2 0.25	10 2.50	26 6.50
รถมีขนาดเล็กเกินไป	14 3.50	15 3.75	5 1.25	28 7.00	62 15.50
มาให้บริการ ไม่ตรงเวลา	2 0.50	5 1.25	3 0.75	18 4.50	28 7.00
ไม่มีที่นั่ง สำหรับรอใช้บริการ	36 9.00	14 3.50	18 4.50	101 25.25	169 42.25

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ใช้บริการมีความเห็นว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดด้านบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้คือ ไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ ร้อยละ 9.00 รองลงมาคือรถมีขนาดเล็กเกินไป ร้อยละ 3.50 ให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา และมีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 1.75 เท่ากัน มีประเภทบริการน้อย ร้อยละ 1.25 และมาให้บริการไม่ตรงเวลา ร้อยละ 0.50

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้คือ ให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา ร้อยละ 5.50 รองลงมาคือรถมีขนาดเล็กเกินไป ร้อยละ 3.75 ไม่มีที่นั่ง

สำหรับรอใช้บริการ ร้อยละ 3.50 มีประเภทบริการน้อย ร้อยละ 2.25 มีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 1.75 และมาให้บริการไม่ตรงเวลา ร้อยละ 1.25

ตลาดวงศกร พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้คือ ไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ ร้อยละ 4.50 รองลงมาคือให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา มีประเภทบริการน้อย และรถมีขนาดเล็กเกินไป ร้อยละ 1.25 เท่ากัน มาให้บริการไม่ตรงเวลา ร้อยละ 0.75 และมีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 0.25

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้คือ ไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ ร้อยละ 25.25 รองลงมาคือรถมีขนาดเล็กเกินไป ร้อยละ 7.00 มีประเภทบริการน้อย ร้อยละ 5.25 มาให้บริการไม่ตรงเวลา ร้อยละ 4.50 ให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา ร้อยละ 3.75 และมีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 2.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

ปัญหาด้านช่องทางในการให้บริการ	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ ไม่สะดวกต่อการให้บริการ	8 2.00	17 4.25	6 1.50	35 8.75	66 16.50
จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ ไม่เพียงพอ	34 8.50	27 6.75	18 4.50	81 20.25	160 40.00
เวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่ น้อยกว่าสาขา	15 3.75	7 1.75	4 1.00	47 11.75	73 18.25
จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ	8 2.00	10 2.50	9 2.25	23 5.75	50 12.50
ตู้ ATM ชักข้อบ้อย	4 1.00	7 1.75	1 0.25	9 2.25	21 5.25

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ให้บริการมีความเห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 8.50 รองลงมาคือเวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา ร้อยละ 3.75 ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการให้บริการ และจำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.00 เท่ากัน ตู้ ATM ชักข้อบ้อย ร้อยละ 1.00

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.75 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่

สะดวกต่อการใช้บริการ ร้อยละ 4.25 จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.50 เวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา และตู้ ATM ชักข้อบ่ง ร้อยละ 1.75 เท่ากัน

ตลาดวงศกร พบว่าเรื่องที่ควรปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 4.50 รองลงมาคือจำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.25 ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ร้อยละ 1.50 เวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา ร้อยละ 1.00 และตู้ ATM ชักข้อบ่ง ร้อยละ 0.25

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ควรปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 20.25 รองลงมาคือเวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา ร้อยละ 11.75 ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ร้อยละ 8.75 จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ ร้อยละ 5.75 และตู้ ATM ชักข้อบ่ง ร้อยละ 2.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพมหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
รถเคลื่อนที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง	43 10.75	39 9.75	27 6.75	98 24.50	207 51.75
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ ไม่ชัดเจน	14 3.50	20 5.00	5 1.25	52 13.00	91 22.75
ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ ของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน	16 4.00	16 4.00	5 1.25	45 11.25	82 20.50

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ใช้บริการ เห็นว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมการตลาดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 10.75 รองลงมาคือป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 4.00 และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 3.50

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 9.75 รองลงมาคือเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 5.00 และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 4.00

ตลาดวงศ์กร พบว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 6.75 รองลงมาคือเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 1.25 เท่ากัน

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือรถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 24.50 รองลงมาคือเอกสารเผยแพร่ข้อมูล

ของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 13.00 และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 11.25

ตารางที่ 85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุด ด้านพนักงานผู้ให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ความน่าเชื่อถือ	13 3.25	10 2.50	8 2.00	30 7.50	61 15.25
การไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	5 1.25	5 1.25	3 0.75	20 5.00	33 8.25
การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	11 2.75	7 1.75	4 1.00	10 2.50	32 8.00
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ	18 4.50	26 6.50	11 2.75	67 16.75	122 30.50
ความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ	6 1.50	5 1.25	4 1.00	8 2.00	23 5.75
การบริการล่าช้า	13 3.25	15 3.75	6 1.50	60 15.00	94 23.50

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ใช้บริการ เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดด้านพนักงานผู้ให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 4.50 รองลงมาคือความน่าเชื่อถือ และการบริการล่าช้า ร้อยละ 3.25 เท่ากัน การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ร้อยละ 2.75 ความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 1.50 และการไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 1.25

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.50 รองลงมาคือค่าบริการล่าช้า ร้อยละ 3.75 ความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 2.50 การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ร้อยละ 1.75 การไม่มีมารยาทไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 1.25 เท่ากัน

ตลาดวงศกร พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.75 รองลงมาคือความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 2.00 การบริการล่าช้า ร้อยละ 1.50 การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 1.00 เท่ากัน การไม่มีมารยาทไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 0.75

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 16.75 รองลงมาคือค่าบริการล่าช้า ร้อยละ 15.00 ความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 7.50 การไม่มีมารยาทไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 5.00 การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ร้อยละ 2.50 และความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.00

ตารางที่ 86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านภายในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัญหาด้านภายในรถเคลื่อนที่	สถานที่ใช้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศ์กร	แฟลต กรุงเทพมหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่	21 5.25	24 6.00	9 2.25	51 12.75	105 26.25
เคาท์เตอร์บริการ	35 8.75	27 6.75	15 3.75	78 19.50	155 38.75
การตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่	10 2.50	15 3.75	10 2.50	66 16.50	101 25.25

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ใช้บริการ เห็นว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดด้านภายในรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ เคาท์เตอร์บริการ ร้อยละ 8.75 รองลงมาคือเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 5.25 และการตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 2.50

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือเคาท์เตอร์บริการ ร้อยละ 6.75 รองลงมาคือเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 6.00 และการตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 3.75

ตลาดวงศ์กร พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือเคาท์เตอร์บริการ ร้อยละ 3.75 รองลงมาคือการตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 2.50 และเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 2.25

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ เคาท์เตอร์บริการ ร้อยละ 19.50 รองลงมาคือการตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 16.50 และเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ ร้อยละ 12.75

ตารางที่ 87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุด ด้านกระบวนการ ในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ	สถานที่ให้บริการ				รวม
	ตลาดเคหะ ทุ่งสองห้อง	ตลาดเคหะ หลักสี่	ตลาด วงศกร	แฟลต กรุงเทพ มหานคร ทุ่งครุ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ใบฝาก ใบถอน เอกสาร ไม่เพียงพอ	9 2.25	4 1.00	4 1.00	35 8.75	52 13.00
ขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อน	4 1.00	7 1.75	4 1.00	35 8.75	50 12.50
ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ	32 8.00	36 9.00	17 4.25	89 22.25	174 43.50
ไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ	13 3.25	8 2.00	7 1.75	20 5.00	48 12.00
ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของ สงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อ ได้ทันทีที่ชำระเงิน	8 2.00	12 3.00	3 0.75	17 4.25	40 10.00

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานที่ใช้บริการ เห็นว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดด้านกระบวนการในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีรายละเอียดดังนี้
ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ ร้อยละ 8.00 รองลงมาคือไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ ร้อยละ 3.25
ใบฝาก ใบถอน เอกสาร ไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.25 ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อ ได้ทันทีที่ชำระเงิน ร้อยละ 2.00 และขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อน ร้อยละ 1.00

ตลาดเคหะหลักสี่ พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ ร้อยละ 9.00 รองลงมาคือไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อ

ได้ทันทีที่ชำระเงิน ร้อยละ 3.00 ไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ ร้อยละ 2.00 ขึ้นตอนในการใช้บริการซับซ้อน ร้อยละ 1.75 และใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่เพียงพอ ร้อยละ 1.00

ตลาดวงศกร พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ ร้อยละ 4.25 รองลงมาคือ ไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ ร้อยละ 1.75 ใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่เพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อน ร้อยละ 1.00 เท่ากัน ไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อ ได้ทันทีที่ชำระเงิน ร้อยละ 0.75

แฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องแก้ไขมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ไม่มีระบบคิวในการรอใช้บริการ ร้อยละ 22.25 รองลงมาคือใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่เพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อน ร้อยละ 8.75 เท่ากัน ไม่สามารถรับสลากออมสิน ได้ทันทีที่ซื้อ ร้อยละ 5.00 และไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของสงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อ ได้ทันทีที่ชำระเงิน ร้อยละ 4.25