

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน  
ประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการ  
รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
และสถานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### สรุปผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 11-20 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท

#### ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของธนาคารออมสิน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้บริการประเภทเงินฝาก ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารคือน้อยกว่า 1 ปี เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะสะดวก ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน

ทราบว่าธนาคารออมสินมีรถเคลื่อนที่บริการจากโรงเรียน และใช้บริการรถเคลื่อนที่ประเภทเงินฝาก โดยใช้บริการเดือนละ 1-4 ครั้ง

### ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางคือปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.39

### ส่วนที่ 4 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ใช้บริการ

#### ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านรถเคลื่อนที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับดังนี้คือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ รองลงมาคือรถเคลื่อนที่บริการเทียบท่าสาขา รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่บริการเทียบท่าสาขา อายุ 11 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาทุกระดับ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ที่คุณให้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ที่คุณให้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ที่คุณให้ใช้บริการ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่บริการเทียบท่าสาขา

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือสีของรถเคลื่อนที่ที่คุณให้ใช้บริการ

#### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางเรียงลำดับดังนี้คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 10 ปี และอายุ 31-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ อายุ 11-30 ปี และ อายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราค่าธรรมเนียมบริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ กิจการส่วนตัว ตำรวจ รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ รายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมบริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ตลาดวงศกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราค่าธรรมเนียมบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

#### ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือเวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ การบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. อนุปริญญา ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือบริการของผู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพ อิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ และเวลาเปิดปิดทำการของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 25,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือค่าบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดดวงศร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ ระดับอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ห้างร้าน วิชาชีพ อิสระพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ กิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ และความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ และความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่

#### ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้บริการถูกต้องอย่างเสมอภาค และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค อายุ 11-20 ปี และอายุ 31-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ทั้งความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ และพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ระดับอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ และพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา กิจการส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ วิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค

เมื่อจำแนกตามสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

#### ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ และภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 41-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย อายุ 21-40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์บริการเพียงพอ ภายในรถเคลื่อนที่มีเคาท์เตอร์ที่สะดวกสำหรับการใช้บริการ และมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา ปวส. ปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ห้างร้าน กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย วิชาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ



ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ รายได้ 5,001-10,000 บาท และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย รายได้ 10,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ตลาดเคหะหลักสี่ และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย ตลาดวงศกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีความเป็นระเบียบ ตกแต่งสวยงาม

### ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ รองลงมาคือขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ ระดับอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ วิชาชีพ อิสระ กิจการส่วนตัว ค้าขาย รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย

ย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ พนักงานบริษัท ห้างร้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 25,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ รายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝากใบถอน เอกสารเพียงพอ และขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ

#### ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับดังนี้คือการให้บริการไม่ผิดพลาด รองลงมาคือรถเคลื่อนที่มาให้บริการตรงต่อเวลา และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้มีอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด อายุ 21-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการไม่ผิดพลาด และรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่มาบริการตรงต่อเวลา ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด พนักงานบริษัท ห้างร้าน กิจการส่วนตัว ค้าขาย พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ วิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา รับจ้างอิสระ คนงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด รายได้ 5,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด และรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา

เมื่อจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือรถเคลื่อนที่มารับบริการตรงต่อเวลา ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการ แพลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกคือการให้บริการไม่ผิดพลาด

#### ส่วนที่ 5 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น แบ่งเป็นปัญหาด้านบริการ ปัญหาด้านช่องทางในการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัญหาด้านภายในรถเคลื่อนที่ และปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

#### ปัญหาด้านบริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ด้านบริการมีปัญหาเรื่องไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.25 รถมียขนาดเล็เกินไป คิดเป็นร้อยละ 15.50 ให้บริการไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา คิดเป็นร้อยละ 12.25 มีประเภทบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.00 มาให้บริการไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีบริการไม่ครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 6.50 โดยลำดับแรกของปัญหาจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ ดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดด้านบริการคือไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ ตลาดเคหะหลักสี่ เรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดคือให้บริการ ไม่ครบถ้วนเทียบเท่าสาขา

#### ปัญหาด้านช่องทางในการให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ด้านช่องทางในการให้บริการ ควรปรับเปลี่ยนในเรื่องจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 40.00 เวลาให้บริการของรถเคลื่อนที่น้อยกว่าสาขา คิดเป็นร้อยละ 18.25 ท่าเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่ที่ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.50 จำนวนตู้ ATM ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 12.50 และตู้ ATM ชัดช่องบ่อย คิดเป็นร้อยละ 5.25 โดยลำดับแรกของเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนจำแนกตามสถานที่ให้บริการ ดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดคือจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ

#### ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดควรเพิ่มเติมในเรื่องรถเคลื่อนที่ที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 51.75 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ที่ไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ที่ไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 20.50 โดยลำดับแรกของเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมจำแนกตามสถานที่ให้บริการดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่งครุ พบว่าเรื่องที่ต้องเพิ่มเติมมากที่สุดคือรถเคลื่อนที่ที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง

#### ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการควรแก้ไขในเรื่องจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.50 การบริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 23.50 ความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 15.25 การไม่มีมารยาท ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 8.25 การให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 8.00 และความรู้ ความชำนาญ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 5.75 โดยลำดับแรกของเรื่องที่ต้องแก้ไขจำแนกตามสถานที่ให้บริการ ดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่ง  
ครุ พบว่าเรื่องที่ควรแก้ไขมากที่สุดคือจำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอ

#### ปัญหาด้านภายในรถเคลื่อนที่

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านภายในรถเคลื่อนที่ควรปรับเปลี่ยน  
ในเรื่องเคาท์เตอร์บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.75 เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในรถเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อย  
ละ 26.25 และการตกแต่งภายในรถเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 25.25 โดยลำดับแรกของเรื่องที่ควร  
ปรับเปลี่ยนจำแนกตามสถานที่ให้บริการ ดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่ง  
ครุ พบว่าเรื่องที่ควรปรับเปลี่ยนมากที่สุดคือเคาท์เตอร์บริการ

#### ปัญหาด้านกระบวนการในการให้บริการ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการควร  
แก้ไขในเรื่องไม่มีระบบคิวในการรอให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43.50 ใบฝาก ใบถอน เอกสารไม่  
เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 13.00 ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่สามารถ  
รับสลากออมสินได้ทันทีที่ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 12.00 และไม่สามารถรับใบเสร็จรับเงินของ  
สงเคราะห์ชีวิตและสินเชื่อได้ทันทีที่ชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.00 โดยลำดับแรกของเรื่องที่ควร  
แก้ไขจำแนกตามสถานที่ให้บริการ ดังนี้

ตลาดเคหะทุ่งสองห้อง ตลาดเคหะหลักสี่ ตลาดวงศกร และแฟลตกรุงเทพมหานครทุ่ง  
ครุ พบว่าเรื่องที่ควรแก้ไขมากที่สุดคือไม่มีระบบคิวในการรอรับบริการ

#### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน  
ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า ของกฤษฎา รัตนพฤษย์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ  
ของลูกค้า (Customer satisfaction) คือการประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าเป็นไปตามความ  
ต้องการและความคาดหวังหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังแสดงว่าเกิด  
ความไม่พอใจ (dissatisfaction) ในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น และหากเป็นไปตามความต้องการและ  
ความคาดหวังแสดงว่าพอใจ (satisfaction) จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมในระดับมากต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการบริการ เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ของจัตราพร เสมอใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านคนหรือบุคลากร (People) ด้านสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (Physical Evidence) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้

#### ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจในระดับมากคือสี่ของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ รองลงมาคือรถเคลื่อนที่บริการเทียบท่าสาขา รถเคลื่อนที่มีบริการครบวงจร และความหลากหลายของบริการที่รถเคลื่อนที่ให้บริการ

#### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจปานกลางคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราค่าธรรมเนียมบริการ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจปานกลางต่อค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมบัตร ATM ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงิน ระดับความพึงพอใจน้อยต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม

#### ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึง

พอใจมากคือทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือเวลาเปิด-ปิดทำการของรถเคลื่อนที่ การบริการของตู้ ATM ที่มีอยู่ในรถเคลื่อนที่ และจำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจมากคือความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่ รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของรถเคลื่อนที่ และมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ระดับมากต่อการมีแผ่นพับ เอกสารเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับอรรถัย เชิดชูธรรม (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพึงพอใจมากต่อแผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ

#### ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจมากคือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมารยาทดีและมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานงานให้บริการถูกต้องอย่างเสมอภาค และจำนวนพนักงานบริการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ระดับมาก ต่อมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีพนักงานที่มีมารยาทและความสุภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานต่อผู้ใช้บริการ และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และสอดคล้องกับอรรถัย เชิดชูธรรม (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาทและมีความสุภาพดี พนักงานที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคาร ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

### ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจมากคือภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบตกแต่งสวยงาม ภายในรถเคลื่อนที่มีเจ้าหน้าที่ที่สะดวกสำหรับการให้บริการ และภายในรถเคลื่อนที่มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารุ่นเก่า จันทวิสูตร (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ระดับมาก ต่ออุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานทันสมัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย

### ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจมากคือมีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ รองลงมาคือขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน และการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ

### ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจมากคือการให้บริการไม่ผิดพลาด รองลงมาคือรถเคลื่อนที่มาให้บริการตรงต่อเวลา และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็วในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด ธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว



### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยด้านราคาเพียงปัจจัยเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 88 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมากที่สุดลำดับแรก
ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่	สีของรถเคลื่อนที่ดึงดูดให้ใช้บริการ
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ทำเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ
ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย
ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	มีใบฝาก ใบถอน เอกสารเพียงพอ
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	การให้บริการไม่ผิดพลาด

ตารางที่ 89 ข้อค้นพบปัญหาและข้อเสนอแนะปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่ามากที่สุด ลำดับแรก

ปัญหา	ปัจจัยย่อยที่มีค่าของปัญหา มากที่สุดลำดับแรก
ปัญหาด้านบริการ	ไม่มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ
ปัญหาด้านช่องทางในการให้บริการ	จำนวนวันที่รถเคลื่อนที่มาเปิดให้บริการ
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รถเคลื่อนที่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
ปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ	จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ
ปัญหาด้านภายในรถเคลื่อนที่	เคาท์เตอร์บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรถบริการเคลื่อนที่ ปัจจัยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านการบริการของรถบริการเคลื่อนที่ ธนาคารต้องให้ความสนใจที่จะเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้า จัดให้มีที่นั่งสำหรับรอใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ พร้อมกับจัดอุปกรณ์ในการกันแดด กันฝน เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมาใช้บริการของรถเคลื่อนที่ตลอดไป

2. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ รถเคลื่อนที่ที่เปรียบเสมือนเป็นสาขาของธนาคารที่สามารถเข้าถึงแหล่งลูกค้า ได้อย่างสะดวก แต่เนื่องจากรถเคลื่อนที่มีจำนวนจำกัด จึงต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปให้บริการในแต่ละจุดตามสถานที่ต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการได้ทุกวัน ตามเวลาของธนาคารออมสินสาขาได้ ดังนั้นธนาคารควรที่จะเพิ่มจำนวนรถเคลื่อนที่ให้เพียงพอ เพื่อรถเคลื่อนที่ที่จะได้ให้บริการในแต่ละสถานที่ ได้ทุกวันทำการของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งต้องเพิ่มเติมสถานที่ให้บริการ เนื่องจากยังมีพื้นที่อีก

หลายแห่งที่สถาบันการเงินยังเข้าไปไม่ถึง หากธนาคารสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ก่อนคู่แข่งอื่น จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่สำคัญของธนาคาร เพราะเป็นปัจจัยลำดับแรก ๆ ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักธนาคาร และมาใช้บริการของธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรต้องเพิ่มการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ของรถเคลื่อนที่ให้มากขึ้น โดยเฉพาะจุดให้บริการที่เป็นโรงเรียน เพราะเนื่องจากประชาชนบางคนในพื้นที่ ยังไม่ทราบว่าธนาคารออมสินมีรถบริการเคลื่อนที่มาให้บริการ หากธนาคารมีการเพิ่มการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จะส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งสถาบันการเงิน และเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ พร้อมกับต้องมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลของรถเคลื่อนที่ให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างรถบริการเคลื่อนที่กับผู้ใช้บริการ

4. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ งานบริการมีความเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง คนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คึงลูกค้ากลับมาใช้บริการหรือ ไล่ลูกค้าก็ได้ ดังนั้นธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของบุคลากร ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และการกระตุ้นพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ต้องมีจิตใจรักในงานบริการ พร้อมกับจัดสรรจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ การบริการต้องรวดเร็ว และหากพนักงานมีการทักทายลูกค้า ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

5. ปัจจัยด้านภายในรถเคลื่อนที่ รถบริการเคลื่อนที่ควรมีเคาท์เตอร์ที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ มีพื้นที่ในการเขียนเพียงพอ พร้อมกับปรับปรุงช่องที่ใช้สำหรับสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงานผู้ให้บริการ ให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้สิ่งที่รถเคลื่อนที่ต้องให้ความสำคัญและจัดทำ คือ การจัดทำแบบสอบถามสั้น ๆ สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยจัดวางไว้ให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น และให้ผู้บริหารทราบความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในการให้บริการของรถเคลื่อนที่ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved