

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี จังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มประชากร คือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรีที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตร การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ (ตารางที่ 1- ตารางที่ 6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชบุรี (ตารางที่ 7 - ตารางที่ 9)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการทวิมิตร โดยพิจารณาจากกรอบ ส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ (ตารางที่ 10 - ตารางที่ 17)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินชำระค่าสินค้า และค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่นๆ เช่น บริการที่ใช้ความถี่ในการใช้บริการ พฤติกรรมการของผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิมิตรจำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บ่อยที่สุด(ในรอบ 6 เดือน และจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นต้น (ตารางที่ 18 – ตารางที่ 30)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินชำระค่าสินค้า และค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และการใช้บริการทวิมิตร (ตารางที่ 31 – 58)

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 59-60)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	121	40.3
หญิง	179	59.7
รวม	300	100.0

จากตาราง ที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.7 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	10	3.3
20-30 ปี	22	7.3
31-40 ปี	102	34.0
41-50 ปี	117	39.0
51 ปีขึ้นไป	49	16.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช	171	57.0
ม.6 หรือเทียบเท่า	48	16.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	15.7
ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	11.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับม.6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	25	8.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	72	24.0
เกษตรกร	141	47.0
รับจ้างทั่วไป	40	13.3
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	22	7.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา ได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.3 อาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 8.3 และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	70	23.3
10,001 - 20,000 บาท	179	59.7
20,001 - 30,000 บาท	48	16.0
30,001 - 40,000 บาท	3	1.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(สาขาราชบุรี)

บริการที่เคยใช้กับธ.ก.ส.	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอน-โอนเงิน	287	95.6
ซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน	222	74.0
ชำระค่าสินค้าและบริการ	150	50.0
สินเชื่อเพื่อการเกษตร	163	54.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ประเภทฝาก-ถอน-โอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาได้แก่ บริการประเภทซื้อสลากออมทรัพย์ทวีสิน คิดเป็นร้อยละ 74.0 บริการประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 54.3 และบริการประเภทชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชาชนบุรี

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหรือไม่ทราบว่า ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ให้บริการด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือเรียกว่าบริการทวิเมตร

ธ.ก.ส.เปิดให้บริการทวิเมตร	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	300	100.0
ไม่ทราบ	0	0.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100.0 ทราบว่า ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือเรียกว่าบริการทวิเมตร

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิเมตรจำแนกเป็นแต่ละ ประเภทบริการดังนี้

บริการทวิเมตร	จำนวน	ร้อยละ
ชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าโทรศัพท์	283	94.3
ชำระค่าบริการเครดิต	195	65.0
ต่อภาษีและพรบ.รถ	163	54.3
ประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ	245	81.7
บริการโอนเงิน	276	92.0
จำหน่ายบัตรเติมเงินโทรศัพท์	200	66.7
ชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ	238	79.3
ชำระค่าภาษีสรรพากร	43	14.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบ จำนวน 300 คน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบว่า ธ.ก.ส.เปิดให้บริการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าค่าโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาทราบว่าธ.ก.ส.เปิดให้บริการ โอนเงินคิดเป็นร้อยละ 92.0 เป็นตัวแทนประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 81.7 ชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆคิดเป็น

ร้อยละ 79.3 จำหน่ายบัตรเติมเงินโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 66.7 รับชำระค่าบริการเครดิตคิดเป็นร้อยละ 65.0 บริการต่อภาษีและพรบ.รต คิดเป็นร้อยละ 54.3 ชำระค่าภาษีสรรพากรคิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหรือไม่ทราบว่าบริการทวิมิตร์ของ ธ.ก.ส. ต้องมีค่าธรรมเนียมบริการ

บริการทวิมิตร์มีค่าธรรมเนียมบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	233	77.6
ไม่ทราบ	67	22.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าบริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตร์มีค่าธรรมเนียมบริการ คิดเป็นร้อยละ 77.6 ส่วนผู้ที่ไม่ทราบว่าบริการทวิมิตร์มีค่าธรรมเนียมบริการ คิดเป็นร้อยละ 22.4

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบริการทวิเมตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการทวิเมตร

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ควรเปิด ให้บริการ ครบทุกอย่าง	71 (23.7)	163 (54.3)	66 (22.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02	เห็นด้วย มาก	1
มีความมั่นใจ มากขึ้นเมื่อ ซื้อหรือใช้ บริการผ่าน ธ.ก.ส.	12 (4.0)	142 (47.3)	106 (35.4)	40 (13.3)	0 (0.0)	3.29	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.65	เห็นด้วย มาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร) เพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยว่ามีความมั่นใจมากขึ้นเมื่อซื้อหรือใช้บริการผ่านธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มี
ต่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
ราคาควร เท่ากับใช้ บริการที่อื่น	147 (49.0)	101 (33.7)	32 (10.7)	11 (3.7)	9 (3.0)	4.22	เห็นด้วย มาก	2
ราคาควร ยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ย ประกันภัย	158 (52.7)	142 (47.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1
ราคาอาจจะ ปรับปรุงได้ เมื่อบริการดี ขึ้น	21 (7.0)	48 (16.0)	153 (51.0)	61 (20.3)	17 (5.7)	2.98	ค่อนข้าง เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91	เห็นด้วย มาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็น
ด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านราคา (บริการทวิมิตร เพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาดังนี้ คือ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรที่จะยืดหยุ่นหรือต่อรองราคาได้เช่นค่าเบี้ยประกันภัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องบริการทวิมิตร ราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มี
ต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
*** ควร ให้บริการได้ เฉพาะเวลา ทำการ เท่านั้น	0 (0.0)	12 (4.0)	47 (15.7)	192 (64.0)	49 (16.3)	3.93	ไม่เห็น ด้วยมาก	4
ควรมีช่อง บริการมาก เพียงพอกับ ลูกค้า	202 (67.3)	93 (31.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.65	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2
ควรมีป้าย ของช่อง บริการให้ เห็นอย่าง ชัดเจน	208 (69.3)	92 (30.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1
ควรมีบริการ เคลื่อนที่	171 (57.0)	115 (38.3)	14 (4.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.45	เห็นด้วย มาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=ไม่เห็น
ด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

*** เป็นคำถามเชิงลบจึงให้ลำดับคะแนนดังนี้
4.50 -5.00=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=เห็น
ด้วย 1.00- 1.49=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อช่องทางการให้บริการ
(บริการทวิเมตรของ ธ.ก.ส.เพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย

มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในรายละเอียดด้านช่องทางการให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายแสดงช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.65) และควรมีบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรให้บริการเฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจนสวยงาม	112 (37.3)	153 (51.0)	35 (1.0)	0 (11.7)	0 (0.0)	4.26	เห็นด้วยมาก	2
ควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	28 (9.3)	195 (65.0)	65 (21.7)	9 (3.0)	3 (1.0)	3.79	เห็นด้วยมาก	4
ควรมีการจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ	106 (35.3)	131 (43.7)	58 (19.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.13	เห็นด้วยมาก	3
ควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค	188 (62.7)	95 (31.7)	12 (3.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทิวทัศน์เพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในรายละเอียดนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึกการชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ

ด้านพนักงานให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	204 (68.0)	94 (31.3)	2 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	218 (72.7)	82 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	205 (68.3)	88 (29.3)	7 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	207 (69.0)	82 (27.3)	11 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทิวมิตรเพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.67) ในรายละเอียดนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องพนักงานควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานควรที่จะมี

ความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานควรจะมีคุณภาพและอรรถาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) และพนักงานควรจะให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา	131 (43.7)	162 (54.0)	7 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41	เห็นด้วยมาก	2
การมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	150 (50.0)	143 (47.7)	7 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48	เห็นด้วยมาก	1
การมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร	31 (10.3)	105 (35.0)	19 (6.3)	113 (37.7)	32 (10.7)	2.97	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน	94 (31.3)	132 (44.0)	74 (24.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพของ(บริการทวิมิตรเพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในรายละเอียดนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง

ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.48) ควรสร้างบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.41) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรจะจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอและ โดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ควรสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	205 (68.3)	91 (30.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
ควรใช้เคาน์เตอร์บริการรวมกับบริการด้านอื่นๆ	124 (41.3)	72 (24.0)	41 (13.7)	36 (12.0)	27 (9.0)	3.60	เห็นด้วยมาก	5
ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้	206 (68.7)	94 (31.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้	91 (30.4)	181 (60.3)	28 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ	75 (25.0)	140 (46.7)	61 (20.3)	24 (8.0)	0 (0.0)	3.89	เห็นด้วยมาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการของ (บริการทวิมิตรของร.ก.ส.เพื่อชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค) โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในรายละเอียดนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในเรื่องควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ควรสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และควรรู้ใช้ เถาณ์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงสรุปการจัดอันดับการแปลผลและค่าเฉลี่ยรวมด้านความคิดเห็นต่อบริการทวิ
มิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชาบุรีจําแนกตามส่วน
ประสมการตลาด)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.65	เห็นด้วยมาก	7
ด้านราคา	3.91	เห็นด้วยมาก	6
ด้านช่องทางให้บริการ	4.45	เห็นด้วยมาก	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.18	เห็นด้วยมาก	4
ด้านพนักงานให้บริการ	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.98	เห็นด้วยมาก	5
ด้านกระบวนการ	4.31	เห็นด้วยมาก	3

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาด ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ได้แก่
ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ปัจจัยด้านช่อง
ทางด้านส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 4.18) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัย
ด้านราคา(ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร หรือช่องทางอื่นๆ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	271	90.3
ไม่เคยใช้	29	9.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 90.3 ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารมีเพียงร้อยละ 9.7

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการใช้บริการ	245	90.4
มีการหักบัญชีเงินฝาก	230	84.8
การให้บริการของพนักงาน	194	71.5
เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว	180	66.4
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	174	64.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จำนวน 271 คน

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร เพราะมีความสะดวกในการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.4

รองลงมา ได้แก่ เพราะมีการหักบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 84.8 เพราะการให้บริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 71.5 เพราะเป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 66.4 และเพราะความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 64.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่เลือกใช้ในการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

วิธีการที่เลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	116	42.9
หักบัญชีเงินฝากที่ธนาคาร	130	47.9
ชำระบัญชีผ่าน ATM	20	7.3
ชำระบัญชีผ่านโทรศัพท์	5	1.9
รวม	271	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จำนวน 271 คน

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช่วิธีการในการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร โดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากที่ธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา ได้แก่ วิธีการใช้เงินสด คิดเป็นร้อยละ 42.9 วิธีการชำระบัญชีผ่าน ATM คิดเป็นร้อยละ 7.3 และวิธีการชำระบัญชีผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุของปัญหาที่พบ ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

สาเหตุของปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียมธนาคารสูงกว่าร้านสะดวกซื้อหรือไปรษณีย์	105	38.7
ข้อผิดพลาดจากขั้นตอน	15	5.6
การล่าช้าที่ต้องเข้าคิว	116	42.8
ไม่สามารถให้บริการตลอด 24 ชม.เหมือนร้านสะดวกซื้อ	35	12.9
รวม	271	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จำนวน 271 คน

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลของปัญหาจากการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารมากที่สุด คือ การล่าช้าเพราะต้องเข้าคิว คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา ได้แก่ เหตุผลค่าธรรมเนียมสูงกว่าร้านสะดวกซื้อหรือไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 38.7 ไม่สามารถให้บริการตลอด 24 ชม. เหมือนกับร้านสะดวกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 12.9 และข้อผิดพลาดจากขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคหรือบริการทวิมิตร จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

บริการทวิมิตร	จำนวน	ร้อยละ
บริการโอนเงิน	122	81.3
ชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าโทรศัพท์	117	78.0
ชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ	111	74.0
ซื้อประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ	104	69.3
ซื้อบัตรเติมเงินโทรศัพท์	98	65.3
ชำระค่าบัตรเครดิต	69	46.0
ต่อภาษีและพรบ.รถยนต์	49	32.7
ชำระค่าภาษีสรรพากร	34	22.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตรจำนวน 150 คน

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตร ส่วนใหญ่เคยใช้บริการประเภทบริการโอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา ได้แก่ บริการชำระค่าน้ำค่าไฟฟ้าโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 78.0 บริการชำระค่าสินค้าบริษัทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 74.0 บริการซื้อประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 69.3 บริการซื้อบัตรเติมเงินโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 65.3 บริการชำระค่าบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 46.0 บริการต่อภาษีและ พรบ.รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 32.7 และบริการชำระค่าภาษีสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

สาเหตุที่ไม่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	9	31.0
ไม่สะดวก	15	51.7
ไม่ชอบบริการ	5	17.3
รวม	29	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จำนวน 29 คน

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร คือ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา ได้แก่ ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 31.0 และไม่ชอบบริการ คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางอื่นๆ นอกจากธนาคารที่เคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค

ช่องทางอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	141	47.0
ไปรษณีย์	146	48.7
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	111	37.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคผ่านช่องทางอื่นๆ นอกจากชำระผ่านธนาคาร โดยเลือกช่องทางชำระผ่านทางไปรษณีย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา ได้แก่ ชำระผ่านร้านสะดวกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 47.0 และชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคบ้อยที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

ช่องทางที่เลือกใช้บ้อยที่สุด (ในรอบ 6 เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	148	49.3
ไปรษณีย์	46	15.4
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	29	9.6
ธนาคาร	77	25.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกช่องทางในการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคบ้อยที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา คือ ผ่านทางร้านสะดวกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ได้แก่ ผ่านทางธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.7 ผ่านทางไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 15.4 และผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและสาธารณูปโภคผ่านช่องทางอื่นๆ โดยเฉลี่ยใน 1 เดือน (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการใช้บริการใน 1 เดือน (ในรอบ 6 เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	42	14.0
2 ครั้งต่อเดือน	157	52.3
3 ครั้งต่อเดือน	80	26.7
4 ครั้งต่อเดือน	15	5.0
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าบริการสาธารณูปโภคผ่านช่องทางอื่นๆ โดยเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา ได้แก่ ความถี่ 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ความถี่ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ความถี่ 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค (บริการทวิเมตร) ในอนาคต

การใช้บริการทวิเมตรในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	225	75.0
ไม่แน่ใจ	75	25.0
รวม	300	100.0

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 150 คนและไม่เคยใช้บริการ 150 คน

จากตารางที่ 27 พบว่า ในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะใช้บริการทวิเมตรของ ช.ก.ส. โดยคิดเป็นร้อยละ 75.0 ส่วนอีกร้อยละ 25.0 เห็นว่ายังไม่แน่ใจ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อน หรือคนรู้จักมาใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภค (บริการทวิเมตร) กับ ธ. ก.ส.

แนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	133	88.7
อาจจะแนะนำ	7	4.7
ยังไม่ตัดสินใจ	6	4.0
อาจจะไม่แนะนำ	4	2.6
รวม	150	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการทวิเมตรจำนวน 150 คน

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการทวิเมตรอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมา ได้แก่ เห็นว่าอาจจะแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 4.7 ยังไม่ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอาจจะไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามช่องทางที่เลือกใช้บ่อยที่สุด(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ช่องทางที่เลือกใช้บ่อยที่สุด (ในรอบ 6 เดือน)		ความถี่ในการใช้บริการใน 1 เดือน(ในรอบ 6 เดือน)					รวม
		1ครั้ง/เดือน	2ครั้ง/เดือน	3ครั้ง/เดือน	4ครั้ง/เดือน	มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	
ร้านสะดวกซื้อ	จำนวน	5	114	20	9	0	148
	ร้อยละ	(3.38)	(77.03)	(13.51)	(6.08)	0	100.00
ไปรษณีย์	จำนวน	37	9	0	0	0	46
	ร้อยละ	(80.43)	(19.57)	0	0	0	100.00
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	จำนวน	0	26	3	0	0	29
	ร้อยละ	0	(89.66)	(10.34)	0	0	100.00
ธนาคาร	จำนวน	0	8	57	6	6	77
	ร้อยละ	0	(10.39)	(74.03)	(7.79)	(7.79)	100.00
รวม	จำนวน	42	157	80	15	6	300

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่องทางที่เลือกใช้บ่อยที่สุด(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามของความถี่ในการใช้บริการใน 1 เดือน ดังนี้ผ่านร้านสะดวกซื้อ 1 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 3.38 , 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 77.03 , 3 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 13.51 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 6.08 ผ่านไปรษณีย์ 1 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 80.43 , 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 19.57 ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 89.66, 3 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 10.34 และผ่านธนาคาร 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 10.39 , 3 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 74.03, 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 7.79 และ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 7.79

ตารางที่ 30 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ
ทวิเมตรจำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและค่าสาธารณูปโภคย่อย
ที่สุด(ในรอบ 6 เดือน)

ผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้ บริการทวิเมตร		ช่องทางที่เลือกใ้บ่อยที่สุด (ในรอบ 6 เดือน)				
		ร้านสะดวกซื้อ	ไปรษณีย์	เคาน์เตอร์ เซอร์วิส	ธนาคาร	รวม
เคย	จำนวน	78	30	29	13	150
	ร้อยละ	(52.00)	(20.00)	(19.33)	(8.67)	100.00
ไม่เคย	จำนวน	70	16	0	64	150
	ร้อยละ	(46.67)	(10.67)	(0.00)	(42.66)	100.00
รวม	จำนวน	148	46	29	77	300

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิเมตรได้ใช้บริการผ่านทางร้านค้าสะดวกซื้อด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผ่านไปรษณีย์ด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.00 ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสด้วยคิดเป็นร้อยละ 19.33 และผ่านธนาคารคิดเป็นร้อยละ 8.67

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิเมตรได้ใช้บริการผ่านทางร้านค้าสะดวกซื้อด้วย คิดเป็นร้อยละ 46.67 ผ่านไปรษณีย์ด้วยคิดเป็นร้อยละ 10.67 และผ่านธนาคารคิดเป็นร้อยละ 42.66

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินชำระค่าสินค้า และค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และการใช้บริการทวิเมตร

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	3.93 เห็นด้วยมาก (1)	4.07 เห็นด้วยมาก (1)
ควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส.	3.25 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.31 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)
รวม	3.59 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 31 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิเมตร) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการที่มีมิตร) จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น	4.06 เห็นด้วยมาก (2)	4.33 เห็นด้วยมาก (2)
ราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี่ยง ประกันภัย	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.51 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น	2.94 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	3.01 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)
รวม	3.85 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 32 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี่ยงประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี่ยงประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการของ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
* ควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น	4.40 ไม่เห็นด้วยมาก (4)	3.93 ไม่เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.61 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีบริการเคลื่อนที่	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.43 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	4.00 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

* คำถามเชิงลบจึงลำดับคะแนนดังนี้

4.50 -5.00=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=เห็นด้วย 1.00-1.49=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 33 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ (บริการทวิเมตรของ ธ.ก.ส.) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก(ค่าเฉลี่ย 3.97) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีช่องบริการเห็นอย่าง

ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.73) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม	4.26 เห็นด้วยมาก (2)	4.25 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	3.80 เห็นด้วยมาก (4)
ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ	4.08 เห็นด้วยมาก (3)	4.16 เห็นด้วยมาก (3)
ควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค	4.56 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 เห็นด้วยมาก	4.19 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 34 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตรของ ธ.ก.ส.) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ใน ส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการแจกของที่ระลึก/การชิง โโชค (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และควรมีโฆษณา โดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.71 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.65 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)
พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.74 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.71 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
รวม	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 35 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ในส่วน of ปัจจัยย่อย มีความ คิดเห็นในระดับเห็นอย่างยิ่งในทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) พนักงานควรมีความสามารถ แนะนำและแก้ไขปัญหาได้และควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.70) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.74) พนักงานควรจะสามารถแนะนำและแก้ไข ปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.70) และพนักงาน ควรมีความสุขและอธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงาม สบายตา	4.38 เห็นด้วยมาก (2)	4.44 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.41 เห็นด้วยมาก (1)	4.52 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้ มาใช้บริการทวิเมตร	2.87 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	3.04 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)
ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและ หนังสือพิมพ์ให้อ่าน	4.06 เห็นด้วยมาก (3)	4.07 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.93 เห็นด้วยมาก	4.01 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 36 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงาม สบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความคิดเห็นในระดับ

ค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ใน ส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดบรรยากาศ ภายในสำนักงานสวยงาม สบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.44) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและ หนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.04)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ(บริการทวิมิตร) จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.71 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
ควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ	3.62 เห็นด้วยมาก (4)	3.59 เห็นด้วยมาก (5)
ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้	4.69 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.69 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้	4.69 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ	3.86 เห็นด้วยมาก (3)	3.91 เห็นด้วยมาก (4)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 เห็นด้วยมาก	4.31 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 37 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.71) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้และควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้

(ค่าเฉลี่ย 4.73) ควรให้บริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และควรใช้เทคโนโลยีบริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(บริการทวิมิตร) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิมิตร)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	3.97 เห็นด้วยมาก (1)	4.08 เห็นด้วยมาก (1)	4.11 เห็นด้วยมาก (1)	4.02 เห็นด้วยมาก (1)
ควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส.	3.09 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.58 เห็นด้วยมาก (2)	3.57 เห็นด้วยมาก (2)	3.49 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)
รวม	3.53 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 38 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทวิมิตร) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควร

เปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.11) และควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.49)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิมิตร)
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ราคาควรเท่ากับใช้ บริการที่อื่น	4.09 เห็นด้วยมาก (2)	4.31 เห็นด้วยมาก (1)	4.49 เห็นด้วยมาก (2)	4.66 เห็นด้วยมาก (2)
ราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ย ประกันภัย	4.57 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.25 เห็นด้วยมาก (2)	4.57 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.58 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ราคาอาจจะปรับปรุง ได้เมื่อบริการดีขึ้น	2.97 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	2.96 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	2.94 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	3.32 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)
รวม	3.87 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.18 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 39 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.31) ราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก(ค่าเฉลี่ย 4.18) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
* ควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น	3.92 เห็นด้วยมาก (4)	3.92 เห็นด้วยมาก (4)	3.94 เห็นด้วยมาก (4)	3.99 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	4.63 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.77 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.58 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.58 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีบริการเคลื่อนที่	4.49 เห็นด้วยมาก (3)	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.51 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.85 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
รวม	4.44 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.49 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย

1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

* ค่าถามเชิงลบจึงลำดับคะแนนดังนี้

4.50 -5.00=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=เห็นด้วยมาก

1.00- 1.49=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 40 พบว่า เมื่อพิจารณาคำถามช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.73) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ เทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.77) ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.66) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.85) ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากในเรื่องควรรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตร) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม	4.20 เห็นด้วยมาก (3)	4.48 เห็นด้วยมาก (2)	4.17 เห็นด้วยมาก (2)	4.42 เห็นด้วยมาก (3)
ควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.82 เห็นด้วยมาก (4)	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	3.68 เห็นด้วยมาก (4)	3.89 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีการจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ	4.24 เห็นด้วยมาก (2)	3.94 เห็นด้วยมาก (3)	3.85 เห็นด้วยมาก (3)	4.58 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีการแจกของที่ระลึกการชิงโชค	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.51 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
รวม	4.20 เห็นด้วยมาก	4.18 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.37 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 41 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับ

ข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สบายงาม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และควรมีโฆษณา โดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็น ด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมี การแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมี มุมแนะนำที่ชัดเจน สบายงาม (ค่าเฉลี่ย 4.48) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นใน ระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งใน เรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากใน เรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สบายงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับ ข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สบายงาม (ค่าเฉลี่ย 4.58) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงาน ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
พนักงานควรมีความ สุภาพและอัธยาศัยดี	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
พนักงานควร กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	4.72 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.79 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.61 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)
พนักงานควรมี ความสามารถ แนะนำและแก้ไข ปัญหาได้	4.61 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.81 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.91 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
พนักงานควร ให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.61 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.69 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.89 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
รวม	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.78 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.77 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 42 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านพนักงานให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้และควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.81) พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.73) และควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดีและควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.77) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง พนักงานมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.91) พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.89) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) และพนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการทิวทัศน์) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา	4.44 เห็นด้วยมาก (2)	4.42 เห็นด้วยมาก (2)	4.30 เห็นด้วยมาก (2)	4.22 เห็นด้วยมาก (1)
ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.38 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.46 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวทัศน์	3.01 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	2.83 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	2.81 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	3.58 เห็นด้วยมาก (4)
การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน	4.11 เห็นด้วยมาก (3)	4.04 เห็นด้วยมาก (3)	3.91 เห็นด้วยมาก (3)	4.05 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	4.01 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	4.08 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 43 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.44) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและ

หนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.42) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.38) การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.30) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.22) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทิวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ (บริการ ทวีมิติ) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.62 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.74 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.83 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรใช้เทคโนโลยี บริการรวมกับ บริการด้านอื่นๆ	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	3.65 เห็นด้วยมาก (5)	3.21 เห็นด้วยมาก (5)	4.05 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีบริการหักจาก บัญชีเงินฝากได้	4.65 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.58 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.80 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีบริการผ่าน ระบบเงินกู้ได้	4.65 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.92 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.81 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.33 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีการรับบัตรคิว แยกจากบริการด้าน อื่นๆ	3.93 เห็นด้วยมาก (3)	3.83 เห็นด้วยมาก (4)	3.74 เห็นด้วยมาก (4)	3.99 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	4.35 เห็นด้วยมาก	4.31 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.40 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย,1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 44 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีความสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.66) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65)ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และควรใช้เทคโนโลยีบริการรวมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ เทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก(ค่าเฉลี่ย 4.31) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.92) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.62) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และควรใช้แคนเตอร์บริการรวมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก(ค่าเฉลี่ย 4.22) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.74) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรใช้แคนเตอร์บริการรวมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 4.83)และควรมีบริการผ่านระบบเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรใช้แคนเตอร์บริการรวมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05)มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(บริการ
ทิวิมิตร) จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทิวิมิตร)	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรเปิดให้บริการ ครบทุกอย่าง	3.90 เห็นด้วยมาก (1)	4.23 เห็นด้วยมาก (1)	3.98 เห็นด้วยมาก (1)	3.96 เห็นด้วยมาก (1)	4.16 เห็นด้วยมาก (1)
ควรสร้างความมั่นใจ ในการซื้อและใช้ บริการผ่าน ธ.ก.ส.	3.40 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.55 เห็นด้วยมาก (2)	3.32 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.15 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.41 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)
รวม	3.65 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก	3.55 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 45 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทิวิมิตร ของ ธ.ก.ส.) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.23) และควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุก

อย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องการสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.15)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องการสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิมิติของ ธ.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ราคาควรเท่ากับใช้ บริการที่อื่น	3.90 เห็นด้วย มาก (2)	4.50 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.15 เห็นด้วย มาก (2)	4.20 เห็นด้วย มาก (2)	4.37 เห็นด้วย มาก (2)
ราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ย ประกันภัย	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.36 เห็นด้วย มาก (2)	4.50 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.57 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.51 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ราคาอาจจะปรับปรุงได้ เมื่อบริการดีขึ้น	2.90 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	3.32 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	2.93 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	2.94 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	3.06 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)
รวม	3.83 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 46 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.70) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมี

ความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.94)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ (บริการทวิมิตรของ ช.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางให้บริการ	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
* ควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น	4.80 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)	4.00 ไม่เห็นด้วย (4)	3.93 ไม่เห็นด้วย (4)	3.92 ไม่เห็นด้วย (4)	3.94 ไม่เห็นด้วย (3)
ควรมีช่องทางบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.64 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.71 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	4.70 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.77 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.72 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.69 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.82 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีบริการเคลื่อนที่	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.36 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	5.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
รวม	3.90 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

* คำถามเชิงลบมีเกณฑ์การให้ลำดับคะแนนดังนี้

4.50 -5.00=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=เห็นด้วย 1.00- 1.49=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 47 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ควรมีช่องทางบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง

ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องควรรีบบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 1.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.77) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องควรรีบบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 2.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.64) ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.72) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องควรรีบบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 2.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.66) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องควรรีบบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 1.98)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ในส่วนปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.82) ควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.71) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องควรรีบบริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 2.14)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม	4.20 เห็นด้วยมาก (2)	4.27 เห็นด้วยมาก (2)	4.25 เห็นด้วยมาก (2)	4.23 เห็นด้วยมาก (2)	4.33 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.50 เห็นด้วยมาก (4)	4.05 เห็นด้วยมาก (4)	3.75 เห็นด้วยมาก (4)	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	3.84 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีการจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ	3.80 เห็นด้วยมาก (3)	4.14 เห็นด้วยมาก (3)	4.09 เห็นด้วยมาก (3)	4.12 เห็นด้วยมาก (3)	4.29 เห็นด้วยมาก (3)
ควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค	4.60 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.36 เห็นด้วยมาก (1)	4.63 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.55 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.49 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
รวม	4.02 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.18 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก	4.23 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 48 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/

การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.36) ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.27) การจัดการประชุม กลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.25) การจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) การจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ในส่วนของปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.49) ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุและหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทวิมิตรของ ร.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงาน ให้บริการ	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
พนักงานควรมีความ สุภาพและอัธยาศัยดี	4.90 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.73 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.67 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.63 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.71 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (2)
พนักงานควร กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.72 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.73 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.78 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
พนักงานควรมี ความสามารถ แนะนำและแก้ไข ปัญหาได้	4.60 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.64 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.69 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.65 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.65 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (4)
พนักงานควร ให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.60 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.67 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.63 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.67 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (3)
รวม	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.66 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.70 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 49 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านพนักงานให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.70) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.90) พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้และควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.68) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการและควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.68 เท่ากัน) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.68) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดีและควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.66) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดีและควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.70) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกเรื่อง ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ
(บริการทวิมิตรของ ช.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา	4.30 เห็นด้วยมาก (1)	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.47 เห็นด้วยมาก (1)	4.38 เห็นด้วยมาก (2)	4.35 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.30 เห็นด้วยมาก (1)	4.68 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.43 เห็นด้วยมาก (2)	4.46 เห็นด้วยมาก (1)	4.55 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
ควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร	2.60 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	3.41 ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	2.94 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	2.93 ค่อนข้าง เห็นด้วย (4)	3.02 ค่อนข้างเห็น ด้วย (2)
ควรรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน	3.80 เห็นด้วยมาก (2)	4.50 เห็นด้วยมาก (2)	4.16 เห็นด้วยมาก (3)	3.95 เห็นด้วยมาก (3)	4.02 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.75 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 50 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตาและควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน) ควรรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.68) ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตาและควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.38) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและ โดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ (บริการที่มี
มิตรของ ธ.ก.ส.) จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ				
	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.60 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.73 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.72 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.66 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.59 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)
ควรใช้เคาน์เตอร์ บริการร่วมกับ บริการด้านอื่นๆ	2.20 ไม่เห็นด้วย (4)	3.09 ค่อนข้าง เห็นด้วย (3)	3.63 เห็นด้วย มาก (5)	3.74 เห็นด้วยมาก (5)	3.73 เห็นด้วย มาก (5)
ควรมีบริการหักจาก บัญชีเงินฝากได้	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.73 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (3)	4.68 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)	4.71 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ควรมีบริการผ่าน ระบบเงินกู้ได้	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.73 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.76 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.70 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	4.65 เห็นด้วย อย่างยิ่ง (2)
ควรมีการรับบัตรคิว แยกจากบริการด้าน อื่นๆ	3.60 เห็นด้วย มาก (3)	4.23 เห็นด้วย มาก (2)	3.84 เห็นด้วย มาก (4)	3.85 เห็นด้วยมาก (4)	4.00 เห็นด้วย มาก (4)
รวม	3.80 เห็นด้วย มาก	4.19 เห็นด้วย มาก	4.22 เห็นด้วย มาก	4.24 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วย อย่างยิ่ง

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 51 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้และควรมีบริการผ่าน

ระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.60) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับประกันชีวิตแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องการใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ และควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับประกันชีวิตแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องการใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.72) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับประกันชีวิตแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและ (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับประกันชีวิตแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องและควรมีการรับประกันชีวิตแยกจากบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ และ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทิวิมิตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทิวิมิตร

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทิวิมิตร)	บริการทิวิมิตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง	3.95 เห็นด้วยมาก (1)	4.09 เห็นด้วยมาก (1)
ควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่านช.ก.ส.	3.39 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)	3.19 ค่อนข้างเห็นด้วย (2)
รวม	3.67 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 52 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการทิวิมิตร) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทิวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่านช.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทิวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องควรเปิดให้บริการครบทุกอย่าง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรสร้างความมั่นใจในการซื้อและใช้บริการผ่าน ช.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา (บริการทวิมิตร)จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิมิตร

ด้านราคา	บริการทวิมิตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น	4.08 เห็นด้วยมาก (2)	4.36 เห็นด้วยมาก (2)
ราคาควรยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย	4.51 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น	3.75 เห็นด้วยมาก (3)	2.21 ไม่เห็นด้วย (3)
รวม	4.11 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 53 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.08) และราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องราคาควรสามารถยืดหยุ่นได้ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องราคาควรเท่ากับใช้บริการที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องราคาอาจจะปรับปรุงได้เมื่อบริการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.21)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการของ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร

ด้านช่องทางให้บริการ	บริการทวิเมตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
* ควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น	4.21 เห็นด้วยมาก (4)	3.76 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า	4.57 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีป้ายของช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน	4.66 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.72 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีบริการเคลื่อนที่	4.41 เห็นด้วยมาก (3)	4.63 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
รวม	3.96 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

* คำถามเชิงลบมีเกณฑ์การให้ลำดับคะแนนดังนี้

4.50 -5.00=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=เห็นด้วย 1.00- 1.49=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 54 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ (บริการทวิเมตร) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิเมตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีป้ายของช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.66) ควรมีช่องบริการมากเพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากในเรื่องควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิเมตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีช่องบริการมาก เพียงพอกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.73) ควรมีช่องบริการเห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.72) ควรมีบริการเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีให้บริการได้เฉพาะเวลาทำการเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร

ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการทวิเมตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม	4.17 เห็นด้วยมาก (2)	4.35 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	3.76 เห็นด้วยมาก (4)	3.82 เห็นด้วยมาก (4)
ควรมีการจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ	4.05 เห็นด้วยมาก (3)	4.21 เห็นด้วยมาก (3)
ควรมีการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค	4.48 เห็นด้วยมาก (1)	4.62 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 55 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (บริการทวิเมตร) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิเมตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.48) ควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) การจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิเมตรมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการแจกของที่ระลึก/การชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีมุมแนะนำที่ชัดเจน สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ควรจัดการประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อรับข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และควรมีโฆษณาโดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการทวิเมตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิเมตร

ด้านพนักงานให้บริการ	บริการทวิเมตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.68 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.78 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.72 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.62 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.68 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)
รวม	4.62 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.73 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 56 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิเมตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.62) พนักงานควร

จะมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และพนักงานควรมีความสุภาพและ
อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทิวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
(ค่าเฉลี่ย 4.73) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นอย่างยิ่งในทุกปัจจัย ได้แก่
พนักงานควรจะกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78) พนักงานควรมีความสุภาพและอัธยาศัย
ดี (ค่าเฉลี่ย 4.75) พนักงานควรมีความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และ
พนักงานควรให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ
(บริการทิวิมิตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทิวิมิตร

ด้านลักษณะทางกายภาพ	บริการทิวิมิตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงามสบายตา	4.39 เห็นด้วยมาก (1)	4.43 เห็นด้วยมาก (2)
ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.35 เห็นด้วยมาก (2)	4.61 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้ บริการทิวิมิตร	3.07 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	2.87 ค่อนข้างเห็นด้วย (4)
ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและ หนังสือพิมพ์ให้อ่าน	4.06 เห็นด้วยมาก (3)	4.08 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.96 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 57 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่เคยใช้บริการทิวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในส่วน
ของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน

สวยงาม สบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.39) ควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องคืมและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและโดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในส่วนของปัจจัยย่อยนั้น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องควรมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานสวยงาม สบายตา (ค่าเฉลี่ย 4.43) การจัดที่นั่งรอให้เพียงพอรวมทั้งเครื่องคืมและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องควรมีที่จอดรถเพียงพอและ โดยเฉพาะสำหรับผู้มาใช้บริการทวิมิตร (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ(บริการทวิ
 มิตร) จำแนกตามการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการทวิมิตร

ด้านกระบวนการ	บริการทวิมิตร	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปลผล (ลำดับที่)
ควรสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.59 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ควรใช้เทคโนโลยีบริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ	3.55 เห็นด้วยมาก (5)	3.65 เห็นด้วยมาก (5)
ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้	4.85 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (3)
ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้	4.79 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)	4.65 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2)
ควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการด้านอื่นๆ	3.91 เห็นด้วยมาก (4)	3.87 เห็นด้วยมาก (4)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 -5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49=เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49=ค่อนข้างเห็นด้วย, 1.50-2.49=ไม่เห็นด้วย 1.00- 1.49=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 58 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้
 บริการทวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความ
 คิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) ควรมี
 บริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.79) ควรสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.59) และ
 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.91)
 และควรใช้เทคโนโลยีบริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทวิมิตร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก
 (ค่าเฉลี่ย 4.29) ในส่วนของปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรสะดวก

รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.75) ควรมีบริการผ่านระบบเงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ควรมีบริการหักจากบัญชีเงินฝากได้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องควรมีการรับบัตรคิวแยกจากบริการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และควรใช้เคาน์เตอร์บริการร่วมกับบริการด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามได้เก็บรวบรวมจากผู้เคยใช้บริการและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ราชบุรีซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทวิมิตร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ธนาคารควรจัดให้มีรถบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในท้องที่ห่างไกล เช่น เมื่อมีการประชุมกลุ่มลูกค้าประจำเดือน	17	11.3
2. ควรมีช่องทางด่วนสำหรับการให้บริการทวิมิตร เช่น การซื้อกรมธรรม์ประกันภัยชีวิตและอุบัติเหตุ การจำหน่ายบัตรเติมเงิน เป็นต้น	10	6.6
3. ควรจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการ โดยเฉพาะเพื่อชี้แจงรายละเอียดให้ทราบเช่น การหักค่าใช้จ่ายผ่านธนาคาร	19	12.6

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทวิมิตร มีจำนวน 150 คน

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการสรุปได้ตามข้อเสนอดังนี้ เสนอว่าธนาคารควรจัดรถบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในท้องที่ห่างไกล คิดเป็นร้อยละ 11.33 เสนอว่าธนาคารควรมีช่องทางด่วนที่เคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อให้บริการทวิมิตร คิดเป็นร้อยละ 6.67 และเสนอแนะด้านพนักงานให้บริการ สรุปได้ตามข้อเสนอดังนี้ ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการ คิดเป็นร้อยละ 12.67

ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทิวมิตร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรจะเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านร้านค้าท้องถิ่นหรือชุมชนเช่น ผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง รวมทั้งสหกรณ์การเกษตร	7	4.7
2. ขั้นตอนการให้บริการควรที่ไม่ยุ่งยาก เช่น การชำระภาษีรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ผ่านธนาคาร	15	10.0

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทิวมิตร มีจำนวน 150 คน

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการสรุปได้ตามข้อเสนอดังนี้ เสนอว่าธนาคารควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยผ่านร้านค้าท้องถิ่นหรือผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลคิดเป็นร้อยละ 4.7 และเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการโดยให้มีขั้นตอนให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 10.0