บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน ประเภทบริการที่ใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต และเหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ตารางที่ 2-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน บุคลากร/พนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ
(ตารางที่ 11-18)

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 20-59)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	34.3
หญิง	230	65.7
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-30 ปี	68	19.4
31-40 ปี	132	37.7
41-50 ปี	107	30.6
51 ปีขึ้นไป	43	12.3
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30.6 อายุ 15-30 ปี ร้อยละ 19.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	4.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	42	12.0
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	59	16.9
ปริญญาตรี	191	54.6
สูงกว่าปริญญาตรี	42	12.0
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 16.9 สูงกว่าปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนปลายเท่ากัน ร้อยละ 12.0 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	35	10.0
ธุรกิจส่วนตัว	61	17.4
รับราชการ	22	6.3
รัฐวิสาหกิจ	179	51.2
พนักงานบริษัทเอกชน	32	9.1
อื่นๆ	21	6.0
รวม	**350**	**100.0**

หมายเหตุ : อื่นๆ แม่บ้าน (12 ราย) พนักงานมหาวิทยาลัย (6 ราย) รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.4 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 10.0 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 9.1 รับราชการ ร้อยละ 6.3 และอื่นๆ ร้อยละ 6.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 5,000 บาท	37	10.6
5,001-10,000 บาท	41	11.7
10,001-15,000 บาท	47	13.4
15,001-20,000 บาท	56	16.0
20,001 บาทขึ้นไป	169	48.3
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 16.0 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 13.4 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 11.7 และต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 10.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน

ระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 1 ปี	30	8.6
1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	30	8.6
3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	32	9.1
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	258	73.7
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 9.1 และไม่เกิน 1 ปี และ1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 8.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการของธนาคารออมสินที่ใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต

ประเภทบริการของธนาคารออมสินที่ใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก/ถอน	319	91.1
สลากออมสินพิเศษ	214	61.1
เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	125	35.7
การโอนเงิน	84	24.0
ชำระค่าบริการอื่นๆ (ค่าโทรศัพท์มือถือ ผ่อนชำระค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกันภัย)	65	18.6
บริการอื่น ๆ (เช็คของขวัญ, ตั๋วแลกเงิน, ตั๋วเดินทาง)	60	17.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบริการของธนาคารออมสินที่ใช้นอกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต คือ เงินฝาก/ถอน ร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ สลากออมสินพิเศษ ร้อยละ 61.1 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ร้อยละ 35.7 การโอนเงิน ร้อยละ 35.7 ชำระค่าบริการอื่นๆ (ค่าโทรศัพท์มือถือ ผ่อนชำระค่าสินค้า ค่าเบี้ยประกันภัย) ร้อยละ 18.6 และบริการอื่น ๆ (เช็คของขวัญ, ตั๋วแลกเงิน, ตั๋วเดินทาง) ร้อยละ 17.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต

แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารแนะนำ	263	75.1
แผ่นพับใบปลิว	99	28.3
โทรทัศน์	63	18.0
วิทยุ	13	3.7
หนังสือพิมพ์	33	9.4
นิตยสาร	22	6.3
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	66	18.9
ศึกษาด้วยตนเอง	35	10.0
เว็บไซด์ธนาคาร	45	12.9
อีเมล์ส่งตรงจากธนาคาร	9	2.6
จดหมายส่งตรงจากธนาคาร	5	1.4
ป้ายหน้าธนาคาร	64	18.3
ประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า	24	6.9
อื่นๆ	2	0.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ญาติแนะนำ (2 ราย)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต คือ จากพนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 75.1 รองลงมาคือแผ่นพับใบปลิว ร้อยละ 28.3 เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 18.9 ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 18.3 โทรทัศน์ ร้อยละ 18.0 เว็บไซด์ธนาคาร ร้อยละ 12.9 ศึกษาด้วยตนเอง ร้อยละ 10.0 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 9.4 ประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 6.9 นิตยสาร ร้อยละ 6.3 วิทยุ 3.7 อีเมล์ส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 2.6 จดหมายส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 1.4 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต

เหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	145	41.4
มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารออมสิน	138	39.4
มีสาขาทั่วประเทศ	153	43.7
มีเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนมาก	55	15.7
พนักงานให้บริการดี	73	20.9
พนักงานชักชวน	102	29.1
สะดวกและประหยัดเวลาในการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม	151	43.1
สามารถทำรายการได้หลากหลาย	68	19.4
มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก	64	18.3
มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครทำบัตร	77	22.0
มีรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ	18	5.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต คือ มีสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ สะดวกและประหยัดเวลาในการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 43.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน ร้อยละ 41.4 มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารออมสิน ร้อยละ 39.4 มีของที่ระลึกแจกตอนสมัครทำบัตร ร้อยละ 22.0 พนักงานชักชวน ร้อยละ 20.9 สามารถทำรายการได้หลากหลาย ร้อยละ 19.4 มีร้านค้ารับบัตรจำนวนมาก ร้อยละ 18.3 มีเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนมาก ร้อยละ 15.7 มีรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 5.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	81 (23.1)	169 (48.3)	59 (16.9)	11 (3.1)	30 (8.6)	3.74 (มาก)	6
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	66 (18.9)	150 (42.9)	83 (23.7)	14 (4.0)	37 (10.6)	3.55 (มาก)	9
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	78 (22.3)	197 (56.3)	37 (10.6)	13 (3.7)	25 (7.1)	3.83 (มาก)	4
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	60 (17.1)	182 (52.0)	69 (19.7)	20 (5.7)	19 (5.4)	3.70 (มาก)	7
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	65 (18.6)	103 (29.4)	112 (32.0)	31 (8.9)	39 (11.1)	3.35 (น้อย)	11
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	56 (16.0)	166 (47.4)	89 (25.4)	13 (3.7)	26 (7.5)	3.61 (มาก)	8
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	94 (26.9)	213 (60.9)	24 (6.9)	7 (2.0)	12 (3.4)	4.06 (มาก)	1
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	99 (28.3)	188 (53.7)	36 (10.3)	9 (2.6)	18 (5.0)	3.97 (มาก)	2
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	93 (26.6)	191 (54.6)	33 (9.4)	13 (3.7)	20 (5.7)	3.93 (มาก)	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	69 (19.7)	162 (46.3)	82 (23.4)	18 (5.1)	19 (5.4)	3.70 (มาก)	7
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	73 (20.9)	179 (51.1)	62 (17.7)	14 (4.0)	22 (6.3)	3.76 (มาก)	5
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	57 (16.3)	116 (33.1)	122 (34.9)	33 (9.4)	22 (6.3)	3.44 (น้อย)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.72 (มาก)**	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.83) บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์ บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.76) สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.61) สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และสามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	78 (22.3)	161 (46.0)	83 (23.7)	10 (2.9)	18 (5.1)	3.77 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	82 (23.4)	151 (43.1)	83 (23.7)	16 (4.6)	18 (5.1)	3.75 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	60 (17.1)	154 (44.0)	109 (31.1)	8 (2.3)	19 (5.4)	3.65 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	56 (16.0)	170 (48.6)	96 (27.4)	10 (2.9)	18 (5.1)	3.67 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	50 (14.3)	166 (47.4)	87 (24.9)	20 (5.7)	27 (7.7)	3.55 (มาก)	8
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	97 (27.7)	145 (41.4)	74 (21.1)	10 (2.9)	24 (6.9)	3.80 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	64 (18.3)	145 (41.4)	104 (29.7)	18 (5.1)	19 (5.4)	3.62 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	70 (20.0)	127 (36.3)	107 (30.6)	29 (8.3)	17 (4.9)	3.58 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.68 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.65) ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	56 (16.0)	118 (33.7)	106 (30.3)	31 (8.9)	39 (11.1)	3.35 (น้อย)	10
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	68 (19.4)	128 (36.6)	104 (29.7)	33 (9.4)	17 (4.9)	3.56 (มาก)	6
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	83 (23.7)	167 (47.7)	64 (18.3)	11 (3.1)	25 (7.1)	3.78 (มาก)	1
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	62 (17.7)	164 (46.9)	96 (27.4)	7 (2.0)	21 (6.0)	3.68 (มาก)	3
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	56 (16.0)	160 (45.7)	98 (28.0)	16 (4.6)	20 (5.7)	3.62 (มาก)	4
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	52 (14.9)	199 (56.9)	71 (20.3)	23 (6.6)	5 (1.4)	3.77 (มาก)	2
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	58 (16.6)	143 (40.9)	110 (31.4)	26 (7.4)	13 (3.7)	3.59 (มาก)	5
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	33 (9.4)	155 (44.3)	129 (36.9)	24 (6.9)	9 (2.6)	3.51 (มาก)	8
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	40 (11.4)	139 (39.7)	139 (39.7)	34 (6.9)	8 (2.3)	3.51 (มาก)	8
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	32 (9.1)	153 (43.8)	116 (33.1)	33 (9.4)	16 (4.6)	3.43 (น้อย)	9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	38 (10.9)	159 (45.4)	116 (33.1)	21 (6.0)	16 (4.6)	3.52 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.58 (มาก)**	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ สำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ และการกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit (ค่าเฉลี่ย 3.51) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	30 (8.6)	127 (36.3)	139 (39.7)	35 (10.0)	19 (5.4)	3.33 (น้อย)	5
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	73 (20.9)	158 (45.1)	95 (27.1)	15 (4.3)	9 (2.6)	3.77 (มาก)	2
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	70 (20.0)	174 (49.7)	90 (25.7)	10 (2.9)	6 (1.7)	3.83 (มาก)	1
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	75 (21.4)	144 (41.1)	108 (30.9)	14 (4.0)	9 (2.6)	3.75 (มาก)	3
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	60 (17.1)	143 (40.9)	127 (36.3)	14 (4.0)	6 (1.7)	3.68 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.67 (มาก)**	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	73 (20.9)	196 (56.0)	69 (19.7)	7 (2.0)	5 (1.4)	3.93 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	61 (17.4)	226 (64.6)	56 (16.0)	2 (0.6)	5 (1.4)	3.96 (มาก)	1
บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	58 (16.6)	233 (66.6)	40 (11.4)	6 (1.7)	13 (3.7)	3.91 (มาก)	3
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิตของเจ้าหน้าที่	56 (16.0)	201 (57.4)	72 (20.6)	10 (2.9)	11 (3.1)	3.80 (มาก)	5
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	77 (22.0)	176 (50.3)	77 (22.0)	7 (2.0)	13 (3.7)	3.85 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.89 (มาก)**	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.91) การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิตของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านภารสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	124 (35.4)	197 (56.3)	18 (5.1)	3 (0.9)	8 (2.3)	4.22 (มาก)	1
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	92 (26.3)	141 (40.3)	93 (26.6)	19 (5.4)	5 (1.4)	3.85 (มาก)	5
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	39 (11.1)	232 (66.3)	62 (17.7)	7 (2.0)	10 (2.9)	3.81 (มาก)	6
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	81 (23.1)	176 (5003)	83 (23.7)	5 (1.4)	5 (1.4)	3.92 (มาก)	3
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	64 (18.3)	187 (53.4)	85 (24.3)	9 (2.6)	5 (1.4)	3.85 (มาก)	5
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	52 (14.9)	212 (60.6)	74 (21.1)	4 (1.1)	8 (2.3)	3.85 (มาก)	5
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	64 (18.3)	219 (62.6)	44 (12.6)	15 (4.3)	8 (2.3)	3.90 (มาก)	4
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	51 (14.6)	190 (54.3)	83 (23.7)	18 (5.1)	8 (2.3)	3.74 (มาก)	7
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	80 (22.9)	192 (54.9)	67 (19.1)	8 (2.3)	3 (0.9)	3.97 (มาก)	2
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	74 (21.1)	205 (58.6)	61 (17.4)	7 (2.0)	3 (0.9)	3.97 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.91 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ สำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.22)รองลงมาคือ ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน และระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน และความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.85) บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสิน วีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	58 (16.6)	184 (52.6)	88 (25.1)	14 (4.0)	6 (1.7)	3.78 (มาก)	7
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	56 (16.0)	185 (52.9)	94 (26.9)	8 (2.3)	7 (2.0)	3.79 (มาก)	6
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	60 (17.1)	219 (62.6)	57 (16.3)	7 (2.0)	7 (2.0)	3.91 (มาก)	1
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส	72 (20.6)	184 (52.6)	79 (22.6)	7 (2.0)	8 (2.3)	3.87 (มาก)	2
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	61 (17.4)	196 (56.0)	77 (22.0)	8 (2.3)	8 (2.3)	3.84 (มาก)	3
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่า เดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	50 (14.3)	186 (53.1)	102 (29.1)	7 (2.0)	5 (1.4)	3.77 (มาก)	8
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	63 (18.0)	177 (50.6)	97 (27.7)	9 (2.6)	4 (1.1)	3.82 (มาก)	4
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	64 (18.3)	180 (51.4)	90 (25.7)	9 (2.6)	7 (2.0)	3.81 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.82 (มาก)**	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 3.82) ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.79) ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.78) ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตของผู้ตอบแบบสอบ ถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.91	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	3.89	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.82	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.72	มาก
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.68	มาก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.67	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.58	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91)ปัจจัยบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ตัวบัตรชำรุดง่าย	74	21.1
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเสียบ่อย	115	32.9
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเงินหมดบ่อย	83	23.7
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินใบบันทึกรายการหมด	86	24.6
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินอยู่ในจุดไม่เหมาะสม	79	22.6
มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีน้อย	223	63.7
ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน ไม่มีหรือมีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด	97	27.7
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้บางช่วง	97	27.7
ตัวเลขหรืออักษรบนแป้นกดบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน เลอะเลือน มองไม่เห็น	49	14.0
ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น 100, 500, 1000	152	43.4
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อของธนาคาร (Online) ขัดข้อง	90	25.7
ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน	40	11.4
พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตรไม่ชัดเจน และ/หรือ ไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น	43	12.3
ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน	73	20.9
การติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินยาก	40	11.4
การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินล่าช้า	37	10.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับขั้นตอนรายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน มีจำนวนมากใช้เวลานาน	51	14.6
ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย	100	28.6
ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีข้อยุ่งยาก	25	7.1
มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง	95	27.1
มีข้อจำกัดของวงเงินในการถอนเงินสด	132	37.7
สามารถสอบถามยอดเงินได้เพียงวันละไม่เกิน 3 ครั้ง	150	42.9
อื่นๆ	5	1.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย อื่น ๆ ไม่มีคู่มือการใช้บัตร (3 ราย) ไม่มีซองใส่บัตร (2 ราย)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต คือ มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีน้อย ร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ ไม่สามารถเลือกชนิดธนบัตรที่ต้องการถอนจากเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินได้เช่น 100, 500, 1000 ร้อยละ 43.4 สามารถสอบถามยอดเงินได้เพียงวันละไม่เกิน 3 ครั้ง ร้อยละ 42.9 มีข้อจำกัดของวงเงินในการถอนเงินสด ร้อยละ 37.7 เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเสียบ่อย ร้อยละ 32.9 ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย ร้อยละ 28.6 ขาดป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน ไม่มีหรือมีแต่มองเห็นไม่เด่นชัด และเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่สามารถทำรายการข้ามธนาคารได้บางช่วง ร้อยละ 27.7 มองเห็นหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินไม่ชัดเนื่องจากแสงแดดส่อง ร้อยละ 27.1 ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากระบบการติดต่อของธนาคาร (Online) ขัดข้อง ร้อยละ 25.7 เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินใบบันทึกรายการหมด ร้อยละ 24.6 เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินเงินหมดบ่อย ร้อยละ 23.7 เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินอยู่ในจุดไม่เหมาะสม ร้อยละ 22.6 ไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน ร้อยละ 20.9 ลำดับขั้นตอนรายการที่ฟังจากศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสิน มีจำนวนมากใช้เวลานาน ร้อยละ14.6 ตัวเลขหรืออักษรบนแป้นกดบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน เลอะเลือน มองไม่เห็น ร้อยละ 14.0 พนักงานให้ข้อมูลการใช้บัตรไม่ชัดเจน และ/หรือไม่อธิบายข้อมูลให้เข้าใจทุกประเด็น ร้อยละ 12.3 ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าไม่ได้เนื่องจากพนักงานของร้านไม่เข้าใจขั้นตอน และการติดต่อศูนย์บริการลูกค้า Call Center

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารออมสินยาก ร้อยละ 11.4 การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินล่าช้า ร้อยละ 10.6 ขั้นตอนการใช้บัตร หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีข้อยุ่งยาก ร้อยละ 7.1 และอื่นๆ ร้อยละ 1.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสิน วีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.48 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.40 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.35 (น้อย)
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.20 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.64 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.64, 3.76)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.06) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา / ค่าธรรมเนียม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.61 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.40 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.58 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.45 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.55 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55, 3.74)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.92) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.34 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.35 (น้อย)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.45 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.51 (มาก)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.44 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.54 (มาก)**	**3.59 (มาก)**	**3.58 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54, 3.59)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.84) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	3.46 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.70 (มาก)**	**3.66 (มาก)**	**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70, 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร /พนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)
บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของเจ้าหน้าที่	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.80 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80, 3.94)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.96) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.99) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	3.74 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.63 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกดเวลาทำรายการจะไม่สับสน	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.78 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.97)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.06, 4.30) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุด หรือลืมรหัส	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.84 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84, 3.81)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.88) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69 และ 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสิน วีซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	3.34 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.24 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.55 (มาก)
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.83 (มาก)
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	4.12 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.35 (น้อย)
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.61 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.91 (มาก)	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.81 (มาก)	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.70 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.44 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.72 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.48 (น้อย)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบอายุ 15-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72, 3.87, 3.64) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.29, 3.93) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คืออายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.72) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.55 (มาก)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.81 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**3.41 (น้อย)**	**3.48 (น้อย)**	**3.68 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี 31-40 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81, 3.89) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.41, 3.48)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.90, 4.14) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.63) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.01 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.35 (น้อย)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.56 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.99 (มาก)	4.18 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.78 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.62 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.79 (มาก)	4.02 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.59 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.51 (มาก)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.51 (มาก)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.62 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.73 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.33 (น้อย)**	**3.26 (น้อย)**	**3.58 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบอายุ 15-30 ปี 31-40 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73, 3.79) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.33, 3.26)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรกคือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55, 3.51) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	3.40 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.77 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.83 (มาก)
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.50 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.75 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.78 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.49 (น้อย)**	**3.32 (น้อย)**	**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบอายุ 15-30 ปี 31-40 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.88) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49, 3.32)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.90, 4.09) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.67) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรกคือการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.47) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)
บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)	3.91 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของเจ้าหน้าที่	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.80 (มาก)
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.11 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11, 3.96, 3.77 และ 3.63)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.13, 3.92) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.01, 3.86) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.16 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.76 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.92 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.85 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.85 (มาก)
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.90 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.74 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.58 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.98 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98, 4.03, 3.86 และ 3.53)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.32, 4.18 และ 4.09) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ช่วงอายุ				
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.91 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.61 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.92 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.50 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 3.98, 3.70 และ 3.50)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย (ค่าเฉลี่ย4.01) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย4.07) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.99) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ช่วงอายุ			
	15-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.48 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.48 (น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.26 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.32 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.46 (น้อย)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86, 3.91 และ 3.60) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-30 ปี ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.86) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวช./ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	3.69 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.31 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.83 (มาก)
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.75 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.70 (มาก)
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.00 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.35 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.35 (น้อย)
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.63 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.61 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.06 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.64 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.55 (มาก)	3.93 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.38 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.70 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.38 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.19 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.44 (น้อย)**	**3.42 (น้อย)**	**3.82 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.51 (มาก)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.44, 3.42) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.82 และ 3.51)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และอายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.75) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย4.07) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.25 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.19 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	3.00 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.31 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.19 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.55 (มาก)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.25 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.13 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.23 (น้อย)**	**3.49 (น้อย)**	**3.82 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.45 (น้อย)**	**3.68 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.23, 3.49 , 3.45) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.76)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	2.50 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.35 (น้อย)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	2.81 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	2.88 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.13 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	2.94 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.31 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.00 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.51 (มาก)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.25 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.25 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.31 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.09 (น้อย)**	**3.47 (น้อย)**	**3.66 (มาก)**	**3.62 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.58 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.09, 3.47) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66, 3.62 และ 3.55)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56 , 3.76) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.78,3.88 และ3.88) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	2.75 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.13 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	3.38 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	3.38 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.23 (น้อย)**	**3.80 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.69 (มาก)**	**3.50 (มาก)**	**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.23) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80, 3.77, 3.69 และ 3.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.97 และ 3.84) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.74) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตรและการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคาร ผู้ให้บริการทำบัตร	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.91 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของเจ้าหน้าที่	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.79 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร /พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79, 3.87, 3.98, 3.91 และ 3.72)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.02) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.98) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.88) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.50 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.38 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.85 (มาก)
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.44 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.38 (น้อย)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	3.70 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.74 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.71 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71, 3.91, 4.05, 3.91 และ 3.75)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.14, 4.34, 4.20 และ 4.07) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.31 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.19 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.38 (น้อย)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส	3.38 (น้อย)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	3.31 (น้อย)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	3.56 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.38 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.38 (น้อย)**	**3.91 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 4.00, 3.80 และ 3.76)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ และสามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร(ค่าเฉลี่ย 3.86) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.44 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.23 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.45 (น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.09 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.23 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.38 (น้อย)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.41 (น้อย)**	**3.70 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.61 (มาก)**

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70, 3.87, 3.79 และ 3.61) ส่วนผู้ตอบแบบ สอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นให้ความสำคัญลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	2.80 (น้อย)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.74 (มาก)
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.03 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)	2.72 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.55 (มาก)
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	2.81 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.70 (มาก)
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.46 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.35 (น้อย)
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.46 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.61 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.48 (น้อย)	4.06 (มาก)
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.66 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.25 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.97 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.74 (มาก)	4.15 (มาก)	3.86 (มาก)	4.08 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.93 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.70 (มาก)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.76 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.20 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.22 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.54 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.69 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**3.13 (น้อย)**	**3.26 (น้อย)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.54, 3.88, 3.69 และ 3.86) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.13, 3.26)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.47) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.83 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.36 (น้อย)	4.01 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.77 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.97 (มาก)	3.51 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.95 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.77 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.80 (มาก)	2.66 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.55 (มาก)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.27 (น้อย)	4.03 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.69 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.80 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.22 (น้อย)**	**3.88 (มาก)**	**3.21 (น้อย)**	**3.28 (น้อย)**	**3.68 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.80, 3.55 และ 3.88) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.22, 3.21 และ 3.28)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ ให้ความ สำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.41) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 4.03) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต และเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และเมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.51 (มาก)	3.44 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.62 (น้อย)	3.35 (น้อย)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.57 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.19 (น้อย)	2.81 (น้อย)	3.56 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.97 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.78 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.66 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.59 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.66 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.51 (มาก)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.25 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.51 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.55 (มาก)	2.81 (น้อย)	2.76 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.03 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.69 (มาก)**	**3.58 (มาก)**	**3.32 (น้อย)**	**3.69 (มาก)**	**3.28 (น้อย)**	**3.09 (น้อย)**	**3.58 (มาก)**

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.69, 3.58, 3.69) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.32, 3.28, 3.09)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.98) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และอาชีพอื่น ๆให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.59 และ 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือมีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	3.43 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.28 (น้อย)	2.57 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.97 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.77 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	4.14 (มาก)	3.90 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.75 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.92 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.46 (น้อย)**	**3.25 (น้อย)**	**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 3.76, 3.53 และ 3.70) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46, 3.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอื่น ๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ และการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร และการส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร / พนักงาน	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)
บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย ของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.91 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของเจ้าหน้าที่	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.80 (มาก)
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.13 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**3.71 (มาก)**	**3.52 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 4.13, 4.05, 4.01, 3.85, 3.71 และ 3.52)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และการได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91. 3.81) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง และบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.17 (มาก)	4.49 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	3.71 (มาก)	4.22 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.85 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.92 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.85 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.85 (มาก)
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.90 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.74 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.97 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.01 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.37 (น้อย)**	**3.91 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 4.01,4.05, 4.10,3.90 และ 3.79) ส่วนอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.37)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.49, 4.20, 4.19 และ 3.71) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรก คือชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน และ ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.79 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.77 (มาก)
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.93 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.47 (น้อย)**	**3.82 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 3.94, 3.90, 3.81,3.76) ยกเว้นอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.47)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญลำดับแรกคือขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรกคือสามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.11, 3.94) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ ให้ความสำคัญลำดับแรกคือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญลำดับแรกคือขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.87) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรกคือระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร และขั้นตอนในการทำบัตรทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.54 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.26 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.88 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.37 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.47 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.32 (น้อย)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ และ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86, 3.83, 3.68 และ 3.81) ส่วนอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 และ 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13, 3.52) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10, 3.90 และ 3.79) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถใช้ถอนเงินได้สูงสุดถึง 40,000 บาทต่อวัน	2.89 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.15 (น้อย)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้สูงสุดถึง 100,000 บาทต่อวัน	3.16 (น้อย)	3.66 (มาก)	2.73 (น้อย)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)
ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
อายุของบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
สามารถถอนเงินสดได้ทั่วโลก	3.57 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.35 (น้อย)
สามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางเอทีเอ็มในประเทศ	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.15 (น้อย)	4.11 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.51 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.37 (น้อย)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)
สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปยังบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารอื่น	3.59 (มาก)	3.87 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสูญหายแจ้งอายัดที่ศูนย์บริการลูกค้า Call Center ธนาคารออมสินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.22 (น้อย)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน	3.30 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.59 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.29 (น้อย)**	**4.00 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59 , 3.76, 4.00,3.75) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.29)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.10) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มไปบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีของธนาคารออมสิน(ค่าเฉลี่ย 4.02) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.78) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรกคือสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.81 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต	3.95 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.44 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส	3.73 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเมื่อถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารอื่นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน	3.76 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินไปยังธนาคารออมสินในต่างจังหวัด	3.76 (มาก)	2.98 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปไปยังบัญชีธนาคารอื่น	3.68 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มทั่วไปในประเทศ	3.76 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.78 (มาก)**	**3.31 (น้อย)**	**3.45 (น้อย)**	**3.87 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 , 3.87,3.75) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.31, 3.45)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.95, 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.93) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่กรณีบัตรเดิมหาย ชำรุด หรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.59) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บัตรสามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.49 (น้อย)	3.28 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.35 (น้อย)
มีตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.65 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.03 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.32 (น้อย)	4.13 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.70 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)
ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.76 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)
สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอทีเอ็มของธนาคารออมสินตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
จำนวนร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
การกระจายตัวของเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa Debit	3.76 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ธนาคารได้	3.81 (มาก)	3.43 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์กับพนักงานที่ Call Center ของธนาคารออมสินได้	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.74 (มาก)**	**3.42 (น้อย)**	**3.18 (น้อย)**	**3.77 (มาก)**	**3.61 (มาก)**	**3.58 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74 , 3.77 และ 3.61) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.42, 3.18)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.13 และ 3.80) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสินมีความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.63) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิตผ่านสื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง อีเมล์ ฯลฯ	3.43 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.33 (น้อย)
การยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร	3.95 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่	4.11 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	4.16 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	4.03 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.94 (มาก)**	**3.46 (น้อย)**	**3.59 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**3.67 (มาก)**	**3.67 (มาก)**

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.94 , 3.59, 3.74 และ 3.67) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ การส่ง Sales Slip ชิงโชคหรือการเข้าร่วมรายการรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16, 3.96) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือการยกเว้นค่าธรรมเนียมทำบัตรในช่วงรณรงค์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.66)มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไปให้ความ สำคัญลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยการมีของแจกเมื่อสมัครทำบัตรออมสินวีซ่าเดบิตใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.92) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร / พนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน	4.27 (มาก)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
บุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของเจ้าหน้าที่	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
การได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่บัตรออมสินวีซ่าเดบิตมีปัญหา	4.22 (มาก)	3.55 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.18 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**3.89 (มาก)**

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 4.18, 3.73, 3.73, 3.93 และ 3.89)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือบุคลิกภาพและการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.94) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำการทำบัตร และการใช้บัตรในช่วงเวลาทำการธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ20,001 บาท ขึ้นไป ความสำคัญลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.04, 3.97) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)
ความทันสมัยและรวดเร็วของเครื่องเอทีเอ็มที่นำมาให้บริการ	4.08 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
บรรยากาศทั่วไปภายในธนาคารออมสิน	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)
มีป้ายแสดงให้รู้จุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินและมองเห็นได้ชัดเจน	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
ความสะอาดบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
แสงสว่างบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารออมสิน	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
เครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสินมีรูปแบบที่ทันสมัย	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนเครื่องเอทีเอ็มธนาคารออมสิน	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)
ระดับบรรทัดข้อความของเมนูในหน้าจอตรงกับปุ่มกด เวลาทำรายการจะไม่สับสน	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.00 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 3.84, 3.93, 3.95 และ 3.88)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.24, 4.23, 4.15, 4.34 และ 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรอเพื่อสมัครทำบัตร	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและสมัครทำบัตร	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งอายัดบัตรสูญหาย	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ	4.08 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.94 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

ตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.94, 3.79, 3.72, 3.783 และ 3.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือสามารถรับบัตรออมสินวีซ่าเดบิตได้ตรงตามวันที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการทำบัตร ทดแทนบัตรเดิมที่สูญหายชำรุดหรือลืมรหัส (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.92) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	3.29 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	3.78 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.74 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน	4.18 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87, 3.62, 3.56, 3.87,และ 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000บาท และ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.93) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved