

5/1/2551

**ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของ
ประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

นางสาวสายศร สุขภิรมย์สันติ

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2551

**Marketing Factors Affecting the Selection of Cash Payment Service in Phra Nakhon Si
Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

Miss Saisorn Sukphiomsanti

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration**

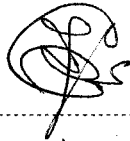
School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

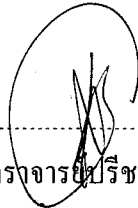
2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุ่มชำระค่า
สินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อและนามสกุล นางสาวสายศร สุขภิรมย์สันติ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกคานนท์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว




..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกคานนท์)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... (รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกุลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 18 เดือน 11 พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้า และ
 บริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ผู้ศึกษา นางสาวสายศร สุขภิมรย์สันติ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกนานนท์ ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้า และบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาคือกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์

จากการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานองค์กรธุรกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (2) ผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานที่ให้บริการให้ความสำคัญเรื่องการมีจำนวนจุดให้บริการมากแห่งอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการให้ความสำคัญเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอัตราค่าบริการให้ความสำคัญเรื่องราคาการบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญเรื่องการจัดทำความสะดวกสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมออยู่ในระดับมาก และด้านส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญเรื่องความทันสมัยของประกาศหรือข่าวสารอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (3) ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการพบว่า ปัจจัยทางการตลาดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกถานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยด้วยจิตตลอดจนกำลังใจจากครอบครัวซึ่งคอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเสมอมาในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอโน้มระลึกถึงอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ซึ่งได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาของการศึกษา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น

สายสร สุขภิรมย์สันติ

ตุลาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรม.....	6
ธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ.....	6
ทฤษฎีการตลาด.....	15
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จูดรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตอนที่ 3 การเลือกใช้บริการจูดรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับการเลือก ใช้บริการจูดรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปการศึกษา.....	78
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	88
ก แบบสอบถาม.....	89
ข ตารางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการ จตุรชำระค่าสินค้าและบริการ.....	96
ประวัติผู้ศึกษา.....	169

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ตารางที่ 4.3 สถานภาพครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตารางที่ 4.5 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตารางที่ 4.6 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยทางการตลาดในแต่ละด้าน.....	48
ตารางที่ 4.15 เหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	49
ตารางที่ 4.16 ประเภทของธุรกิจจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ.....	50
ตารางที่ 4.17 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มสาธารณูปโภค.....	51
ตารางที่ 4.18 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	52
ตารางที่ 4.19 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มธนาคาร.....	53
ตารางที่ 4.20 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มบัตรเครดิตเข้าซื้อและผ่อนชำระ.....	54
ตารางที่ 4.21 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต.....	55
ตารางที่ 4.22 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์.....	56
ตารางที่ 4.23 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกชำระ.....	57
ตารางที่ 4.24 จำนวนครั้งในการใช้บริการ/ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระ ค่าสินค้าและบริการ.....	58
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการ กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	60
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	63
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	65
ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริม การตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทาง กายภาพกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	70
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ ให้บริการกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	72
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ.....	75

๓

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
--------------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการจราจรในเมืองใหญ่ ๆ ที่คับคั่งและติดขัดเป็นอย่างมากในปัจจุบันนำมาซึ่งปัญหาในการคมนาคมเดินทางของประชาชนไปยังสถานที่ต่าง ๆ ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความเจริญเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการของประชาชนหรือผู้บริโภคมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ซึ่งผู้บริโภคเหล่านั้นต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ประกอบกับแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการเงินกู้ หรือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องขยายจุดรับชำระค่าบริการต่าง ๆ อาทิ ค่าผ่อนงวดเงินกู้ หรือค่าบริการบัตรเครดิต ฯลฯ ผ่านจุดให้บริการรับชำระเงิน อย่างไรก็ตาม เพื่อรองรับแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนมาใช้บริการชำระเงินผ่านจุดบริการเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเพื่อสนับสนุนนโยบายการให้บริการที่ครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งสะดวกรวดเร็ว และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ การให้ความสำคัญในการรักษาระดับคุณภาพของการบริการให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันในทุกจุดบริการ การกำหนดนโยบายในการให้บริการและการขยายบริการต่างๆ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ และการมีระบบการตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการที่เคร่งครัดและสม่ำเสมอที่มีความสำคัญยิ่ง

จุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ (Cash Payment service) เป็นหน่วยธุรกิจที่ให้บริการรับชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ อาทิ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าเช่าซื้อสินค้า การชำระภาษี ครอบคลุมธุรกิจบริการทุกประเภทอย่างครบวงจร ภาพรวมการบริการในลักษณะนี้ใช้กลยุทธ์การตลาดโดยมีแผนในการขยายจำนวนจุดรับชำระค่าบริการให้อยู่ในพื้นที่ชุมชน และใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้เกิดความสะดวกในการมาใช้บริการ โดยได้ขยายจุดรับชำระเงินทั้งเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และต่างจังหวัด รวมถึงเพิ่มประเภทของบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนและให้บริการรับชำระเงินได้อย่างครบวงจร ทั้งนี้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะทำหน้าที่สนับสนุน จูงใจให้เกิดการใช้บริการปริมาณสูงขึ้น โดยการร่วมดำเนินการในการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibition) ตามศูนย์การค้าต่างๆ การจัดกิจกรรมในจุดรับชำระเงิน และการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไปรวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่แต่งตั้งให้เป็นตัวแทนการรับชำระค่าบริการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมาใช้บริการ ผลจากการสำรวจคาดว่า ในปัจจุบันมีบิลเรียกเก็บจากรถเร็วในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 35 ล้านครั้งเรือน มูลค่ารวมกว่า 10,000 ล้านบาทต่อเดือน (กรุงเทพธุรกิจ, 2549 สาระสังเขปออนไลน์ ค้นวันที่ 8 มกราคม 2551 จาก www.hrcenter.co.th/businessstraining/articles/shownews.asp? ArticleID=4758)

ธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินนั้น มีกลุ่มธุรกิจใหญ่ที่อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้าที่ชื่อว่า “Counter service” ซึ่งร่วมธุรกิจกันกับบริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด ซึ่งมีสาขาทั่วประเทศมากกว่า 6,000 สาขา (รายงานประจำปี 2550, ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด) นอกจากนี้ธุรกิจดังกล่าวยังเป็นบริการเสริมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ในชื่อ “Pay at Post” ที่รับชำระค่าบริการตามที่ทำการไปรษณีย์ทุกสาขา นอกจากนี้ธุรกิจการให้บริการชำระเงินยังเป็นบริการเสริมของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย, ศูนย์รับชำระค่าบริการของโทรศัพท์มือถือยี่ห้อต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์รับชำระค่าบริการของรัฐบาล หรือ รัฐวิสาหกิจ ไม่ว่าจะเป็น การไฟฟ้า การประปา หรือองค์การโทรศัพท์ ก็มีแนวโน้มในการพัฒนาเป็นศูนย์รับชำระค่าบริการประเภทอื่น ๆ มากขึ้น จากแนวโน้มของการเติบโตในธุรกิจนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

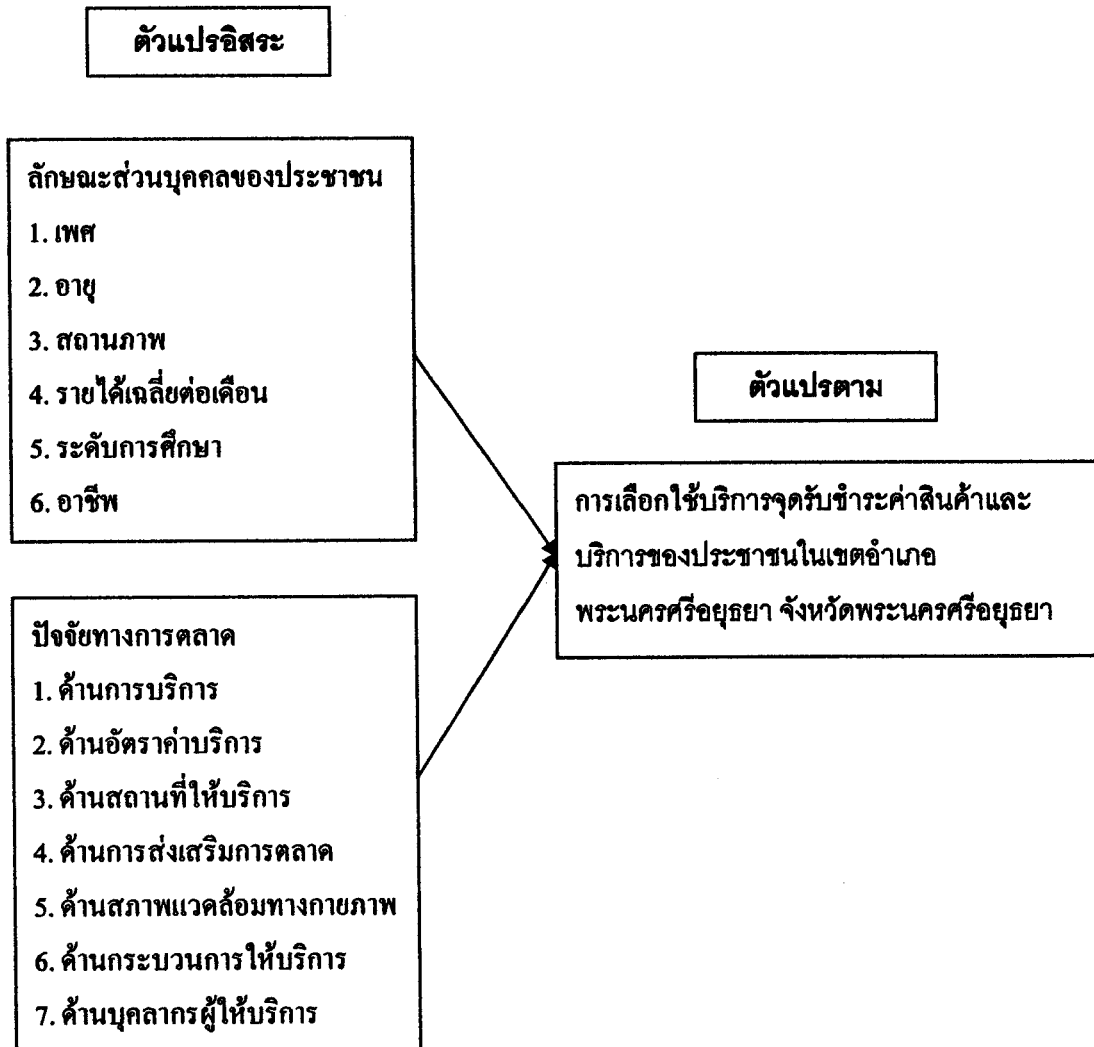
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนใน เขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา “ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนผู้ใช้บริการจตุรัสข้าวระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจตุรัสข้าวระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการ

กำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดการประมาณค่าร้อยละมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

5.2 ขอบเขตของการศึกษา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ถึงเดือนตุลาคม 2551

5. นิยามศัพท์

6.1 ปัจจัยทางการตลาด หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

6.1.1 ปัจจัยด้านการบริการ (Product) หมายถึง บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นด้านการชำระค่าบริการ โดยการสร้างประเภทกลุ่มบริการให้ครอบคลุม

6.1.2 ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ (Price) หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดค่าตอบแทนในการบริการชำระสินค้าตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจซื้อค่าบริการที่ราคาเหมาะสม

6.1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง จำนวนจุดของการให้บริการหรือความหลากหลายของชนิดการให้บริการของการรับชำระเงิน

6.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ประกอบการธุรกิจส่งไปยังผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการ โดยวิธีการสร้างภาพพจน์ของบริการ การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขายตามที่กฎหมายกำหนด

6.1.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึง การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการให้สวยงามเหมาะสม มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

6.1.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง การที่มีการจัดการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

6.1.7 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) หมายถึง การที่บุคลากรมีพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี มีการทำงานเป็นทีม

6.2 จุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ หมายถึง สถานที่ประกอบการที่เปิดบริการให้ชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้านต่าง ๆ ในจุดเดียวกันเพื่อความสะดวก และเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการของจุดบริการนั้นเป็นประจำ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับจุดบริการรับชำระเงิน และเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การให้บริการ

7.2 ผลการวิจัยทำให้ผู้ประกอบการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค

7.3 ผู้บริโภคได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกขึ้นเนื่องจากการปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ

7.4 เป็นแนวทางของการดำเนินธุรกิจรับชำระค่าบริการของธุรกิจอื่น ๆ เช่น จุดรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือเอกชนระบบต่าง ๆ จุดรับชำระค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น เพื่อการดำเนินการรับชำระค่าบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

วรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ
2. ทฤษฎีการตลาด
3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ธุรกิจการให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ

(หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2292 31 ม.ค. - 02 ก.พ. 2551 สาระสังเขปออนไลน์ ค้นวันที่ 11 มกราคม 2551 จาก <http://www.thannews.th.com/detailColumn.php?id=M262292k&issue=2292&cColumID=40>)

ในปัจจุบันโลกธุรกิจก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนเข้าสู่ยุคคลื่นลูกที่สามในระยะหนึ่งและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงธุรกิจอย่างมากมาย ไม่มีใครคาดคิดว่าเว็บไซต์ที่ก่อตั้งโดยกลุ่มคนหนุ่มสมองใสไม่กี่คนจะกลายเป็นธุรกิจหมื่นล้านในต่างประเทศ หรือเป็นธุรกิจร้อยล้านในประเทศไทย เช่นเดียวกับธุรกิจรับชำระค่าบริการ ที่ในอดีตเป็นงานปลีกย่อยและให้บริการฟรี แต่ทุกวันนี้บริการรับชำระค่าบริการกลายเป็นธุรกิจพันล้านและมีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และหากใครจะเข้าสู่ธุรกิจนี้ต้องเตรียมเงินไว้ไม่น้อยกว่า 1,000 ล้านบาทเพื่อลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2291 รายงานความเคลื่อนไหวธุรกิจรับชำระค่าบริการหรือ เพย์เมนต์ แก่นของเนื้อหาคือกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในวงการเพย์เมนต์ ซึ่งมีอยู่ 3 รายหลักกำลังปรับปรุงธุรกิจของตนขนานใหญ่ อย่าง "เคาท์เตอร์เซอร์วิส" บริษัทในเครือ เซเว่น - อีฟเลเว่น ยักษ์ใหญ่ของวงการและชื่อเรียกของบริการลักษณะนี้ไปแล้ว เตรียมเปิดจัดรับจ่ายเพิ่มอีก 750 จุดในปี นี้ จากเดิมที่มีอยู่แล้ว 6,000 จุด โดย 4,200 จุดอยู่ในร้านเซเว่นสาขาต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วไป ทุกวันนี้ มีคนชำระค่าบริการ รวมไปถึงบริการประเภทอื่น ๆ ผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิสไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาทต่อเดือนถ้าปีละหนึ่งเฉลี่ย 10 บาท รายได้เฉพาะจุดนี้ไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาทต่อเดือน

แม้ธุรกิจเพย์เมนต์มีส่วนต่างบางมาก แต่ในอนาคตมีแนวโน้มเติบโตอย่างมาก ดังนั้น "เคาท์เตอร์เซอร์วิส" คงไม่ทุ่มเทให้ถึงขนาดนั้น ขณะเดียวกัน เบอร์สองในธุรกิจคือ "เพย์สเคชั่น" ในเครือ เอไอเอส ยักษ์ใหญ่ก็แผนรุกเช่นกัน โดยเตรียมเปิดจุดบริการให้ครบ 1,000 จุดในปี นี้ (ปัจจุบันมีอยู่แล้ว 750 จุด)

เช่นเดียวกับ "เพย์ แอท โปสต์" ของ บมจ.ไปรษณีย์ไทย มีแผนใช้ สาขาไปรษณีย์ 265 แห่งทดลองการให้บริการรับชำระเช่นกัน

การเติบโตของธุรกิจรับชำระค่าบริการเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงใน 2 ด้านหลัก คือ

1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทำให้การเชื่อมโยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และครอบคลุมมาก

2. จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้คนในสังคมที่ชีวิตถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม จนแยกกันไม่ออก ทุกวันนี้คนเมืองที่ใช้เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับ การเดินทาง ทำงาน และเหลือเวลาว่างสำหรับพักผ่อนไม่มากนักจึงไม่อยากเสียเวลาให้กับ ธุรกิจการชำระเงิน อย่างค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าผ่อนบัตรเครดิตฯ และพร้อมจะจ่ายค่าธรรมเนียมเพื่อซื้อความสะดวก ปัจจัยนี้เองที่ทำให้ธุรกิจบริการ รับจ่ายเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และแตกแขนงการให้บริการออกไปตามความต้องการของตลาดออกไปจนคาดไม่ถึง

ปัจจุบัน "เคาท์เตอร์เซอร์วิส" มีบริการรับจ่ายมากกว่า 400 รายการครอบคลุมสินค้าตั้งแต่ การรับชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่างวดผ่อนชำระสินค้า บัตรเครดิต โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ และขนาดธุรกิจงเติบโตไปพร้อมกับ การเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกหนี้บัตรเครดิต การเพิ่มขึ้นของบ้านใหม่ ฯลฯ ที่พร้อมจะซื้อความสะดวก หรือ เวลา เพราะเหตุผลที่คนส่วนใหญ่เต็มใจจ่ายค่าบริการ เพราะไม่ต้องการเสียเวลานั่นเอง

ธุรกิจที่เกิดขึ้นในยุคเศรษฐกิจใหม่มักเกี่ยวข้องกับ ไอที คอมพิวเตอร์ และเป็นธุรกิจให้บริการเป็นหลัก จุดเด่นของธุรกิจนี้คือเติบโตเร็วแบบซั้วข้ามคืน แต่จุดอ่อนคือวัฏจักรของธุรกิจประเภทนี้สั้นเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็ว และมักมีคู่แข่งหน้าใหม่ ๆ เข้ามาท้าทายเสมอ ตัวอย่าง ยาฮูเว็บบไซด์ หาข้อมูลชื่อดังรายหนึ่งกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจลดลอย จากการแข่งขัน จนต้องลดขนาดธุรกิจของตนลงมา ส่วนธุรกิจบริการรับจ่ายค่าสินค้าและบริการ คู่แข่งสำคัญรายใหม่คือธนาคาร ทุกวันนี้ธนาคารให้บริการรับจ่ายค่าบริการเช่นกัน หากมีข้อเสียเปรียบที่จุดให้บริการ ซึ่งมีไม่มากเท่าบริษัทผู้ให้บริการอย่าง"เคาท์เตอร์เซอร์วิส" ที่กระจายอยู่ตามสาขาของ เซเว่นฯ แลมิให้บริการได้ 24 ชั่วโมงอีกต่างหาก บริการชำระค่าบริการของธนาคารจึงไม่ผู้ได้รับความนิยมนัก แต่ในอนาคต ธนาคารจะออกแรงมากขึ้นเพื่อขอแบ่งส่วนแบ่งการตลาดจากธุรกิจรายอื่นๆ เพราะอย่างน้อยรายได้จ่ายค่าธรรมเนียมก็จะชดเชย ส่วนต่างดอกเบี้ยที่บางสนิทดได้บ้าง และที่สำคัญยังเป็นการปกป้องธุรกิจ หลังถูก บริษัทรับชำระค่าบริการรุกเข้ามาหาเงินในภาคการเงินที่ตนครองอยู่โดยไม่รู้ตัว

1.1 ธุรกิจรับชำระค่าบริการ: เคาท์เตอร์เซอร์วิส เซเว่น อีเลฟเว่น

(นิตยสารผู้จัดการ,ตุลาคม 2548 สารระสังเขปออนไลน์ ค้นวันที่ 11 มกราคม 2551 จาก <http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=40130>)

เคาน์เตอร์เซอร์วิสเริ่มต้นอย่างล้มลุกคลุกคลาน โดยมีผลการดำเนินงานขาดทุนอยู่หลายปี แต่หลังจากนั้นกลับมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจนมีจำนวนจุดให้บริการแข่งหน้าร้าน 7-Eleven ยอดผู้ใช้บริการก็เพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด จนกลายเป็นธุรกิจที่สร้างอัตรากาเติบโต และผลกำไรให้กับ 7-Eleven อย่างมาก ในแต่ละวันที่ลูกค้าเดินเข้าในร้าน 7-Eleven ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ เพียงแค่การเลือกซื้อ

สินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อใช้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น ยังมีลูกค้าจำนวนมากที่ได้อาศัยร้าน 7-Eleven เป็นช่องทางชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านทางบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสอีกด้วย ความสะดวกของบริการดังกล่าวทำให้ช่องทางนี้ได้รับความนิยมอยู่ไม่น้อย โดยพิจารณาได้จากยอดการใช้บริการในปัจจุบันที่มีกว่าเดือนละ 7 ล้านบิล

เคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นบริการ ที่มีจุดกำเนิดมาจากอสังหา คณิตศาสตร์หลายสาขาของคณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ประสานเครือ ซี.พี.ที่ได้แนวคิดมาจากการที่ต้องยื่นต่อแถวเข้าคิวซื้อตัวชมภาพยนตร์ เธอเอาไอเดียดังกล่าวมาปรับใช้กับร้าน ซึ่งในที่สุดได้พัฒนาขึ้นมาเป็นธุรกิจรับชำระค่าบริการที่เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2537 โดยในเวลานั้นเป็นบริษัทเอกชนรายแรกและรายเดียวที่ได้รับอนุญาตให้รับชำระค่าบริการแทนผู้ว่าจ้างได้

อย่างไรก็ตาม การขยายธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ต่อมาจึงมีการเปลี่ยนมือให้เครือ ซี.พี.รับมาดำเนินงานต่อ ซึ่งในปัจจุบันบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส ถือหุ้นโดยซี.พี.เซเวนอีเลฟเว่น ในสัดส่วน 99.99% เหตุผลสำคัญมาจากธุรกิจร้านสะดวกซื้อของเซเวนอีเลฟเว่น และบริการรับชำระเงินของเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นธุรกิจที่ช่วยเสริมกันทั้ง 2 ฝ่าย ในด้านของ 7-Eleven เป็นธุรกิจที่ขายความสะดวกให้กับลูกค้า จำเป็นต้องคัดเลือกสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและดึงดูดลูกค้าเข้าร้านให้มากที่สุด ซึ่งบริการรับชำระเงินก็สามารถตอบ โจทย์นี้ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่บริการรับชำระเงินของเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะไม่มี ความหมายใดๆ เลยหากไม่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ การอาศัยเครือข่ายที่มีอยู่กว่า 3,000 สาขาของ 7-Eleven ที่มีลูกค้าเข้าใช้ บริการทั่วประเทศและตลอด 24 ชั่วโมงจึงเป็นจุดแข็งสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเคาน์เตอร์เซอร์วิส นอกเหนือจากจุดให้บริการภายนอกร้าน 7-Eleven ที่มีอยู่อีกราว 1,200 จุด

ในระยะแรกของการดำเนินงาน ถึงแม้เคาน์เตอร์เซอร์วิสจะมีข้อได้เปรียบจากการเป็นผู้ให้บริการรับชำระรายแรก (first mover advantage) แต่ก็มิได้มีประเด็นที่น่าสนใจ 3 ข้อด้วยกัน ข้อแรกที่น่าจะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของบริการในลักษณะนี้คือ ความมั่นใจ ทั้งลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่ต้องมั่นใจได้ว่าเงินที่ชำระผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะไปถึงหน่วยงานที่ออกบิลครบตามจำนวนและตรงเวลา ไม่เกิดปัญหาการชำระล่าช้าที่ทำให้ชีวิตวุ่นวายเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านของผู้ว่าจ้างก็ต้องมั่นใจได้เช่นกันว่า เงินที่ลูกค้ามาชำระให้ นั้นจะมาถึงมือครบถ้วน ไม่สูญหาย "บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกรายการมีใบเสร็จ ใช้เป็นหลักฐานได้ เรารับประกันใบเสร็จของเคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกใบเสร็จ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นลูกค้าไม่ต้องเป็นห่วง" ประเสริฐ มนูญกุลย์ ผู้จัดการทั่วไป สำนักปฏิบัติการ สำนักการตลาดและพัฒนาธุรกิจเคาน์เตอร์เซอร์วิส กล่าวกับ "ผู้จัดการ" ถึงการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้า ผู้มาใช้บริการและในด้านของผู้ว่าจ้างนั้น การเป็นบริษัทในเครือ ซี.พี. ก็ช่วยสร้างความมั่นใจได้เป็นอย่างดี

ประเด็นต่อมาได้แก่ จำนวนจุดให้บริการ ซึ่งในระยะแรกยังมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากตัวเครื่องและเทคโนโลยีที่ใช้ในเวลานั้นยังมีราคาสูง การขยายจุดให้บริการจึงเป็นไปอย่างจำกัด ต้องเลือกอยู่ในทำเลที่คาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการมาก โดยเห็นได้จากในปี 2540 หลังจากที่เริ่มให้บริการมาแล้ว 3 ปี ยังมีจุดให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส อยู่เพียง 60 แห่งเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม หลังจากเริ่มเห็นโอกาสทางธุรกิจที่มีอยู่มาก ทำให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสเร่งขยายจุดให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในปี 2541 มีการเปิดจุดให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 60 แห่งและในปีถัดมาเพิ่มขึ้นอีก 400 จุดเลยทีเดียว หลังจากนั้นจำนวนจุดให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ก็มีการขยายตัวอย่างก้าวกระโดดมา โดยตลอด จนปัจจุบันมีอยู่กว่า 4,300 จุด กระจายอยู่ในร้าน 7-Eleven ทุกสาขาและยังมีแฟรนไชส์ทั้งที่เป็นซูเปอร์สโตร์ ห้างสรรพสินค้า ร้านขายโทรศัพท์มือถือ ร้านขายยา ไปจนถึงองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยแห่งแรกที่มีการเปิดให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสอยู่ที่ ตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่เพิ่งเปิดให้บริการไปเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2548 ที่ผ่านมา

"ตอนนี้เรามีจุดให้บริการมากกว่าสาขาของแบงก์ทุกแบงก์แล้ว และกำลังพยายามจะทำให้มีมากกว่าสาขาของทุกแบงก์รวมกัน เพราะบริการของเราถ้าอยู่ในบ้านได้ก็อยากเข้าไปอยู่ในบ้านลูกค้าเลย"

ประเด็นสุดท้ายที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต้องเร่งจัดการก็คือ จำนวนบริการที่ถูกค้าสามารถมาชำระได้ เนื่องจากในช่วงเริ่มต้นยังมีผู้ว่าจ้างให้รับชำระได้เพียงไม่กี่รายการ แต่ผู้บริหารมองเห็นแล้วว่า จำนวนบริการที่มากจะยิ่งดึงดูดให้มีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับชำระค่าบริการสาธารณูปโภค จนกระทั่งในเดือน ธันวาคม 2540 จึงได้เริ่มเปิดรับชำระค่าน้ำประปาให้กับการประปานครหลวง หลังจากนั้นจึงเป็นการไฟฟ้านครหลวงและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ชื่อในขณะนั้น) ตามลำดับ

จำนวนจุดให้บริการที่มากขึ้น รวมเข้ากับบริการที่มีเพิ่มขึ้นนี้เองทำให้จำนวนลูกค้าเคาน์เตอร์เซอร์วิสเพิ่มขึ้นชนิดก้าวกระโดด โดยในปี 2540 มีจำนวนรับชำระเพียง 130,000 รายการแต่ในปีถัดมาเพิ่มสูงขึ้นกว่า 10 เท่าเป็น 1,450,000 รายการและในปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิสให้บริการรับชำระจำนวนทั้งสิ้น 131 รายการ คิดเป็น จำนวนผู้ว่าจ้างเกินกว่า 70 ราย ครอบคลุมทั้งที่เป็นสาธารณูปโภค สถาบันการเงิน ประกันภัย อินเทอร์เน็ต สายการบิน ไปจนถึงองค์กร การกุศล และมียอดใช้บริการถึงเดือนละกว่า 7 ล้านรายการเลยทีเดียว

"ถ้าคิดเฉลี่ยที่รายการละ 1,500 บาทเท่ากับว่าจะมีเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสถึงเดือนละหนึ่งหมื่นล้านบาท ปีหนึ่งๆ ก็กว่าแสนล้านบาท แต่เงินนั้นไม่ใช่เงินของเราเป็นเงินของผู้ว่าจ้าง" ประเสริฐกล่าว การจัดการกับเงินจำนวน 10,000 ล้านบาทในแต่ละเดือนตาม ปกติก็ไม่ใช่ว่าจะง่ายอยู่แล้ว การจัดการกับเงินที่กระจัดกระจายอยู่ในจุดต่างๆ กว่า 4,200 จุด เพื่อนำส่งให้กับผู้ว่าจ้างหลายสิบรายยิ่งซับซ้อนมากขึ้นอีกหลายเท่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของค่าสาธารณูปโภคที่ต้องจัดส่งให้วันต่อวัน การทำงานของเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะเก็บข้อมูลค่าบริการตั้งแต่เวลาที่ยืมเงินจนถึงเที่ยงคืนของวันถัดไป หลังจากนั้นข้อมูลจะถูกส่งไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อคัดแยกตามประเภทของบริการและผู้ว่าจ้าง โดยมีกำหนดเสร็จภายในเวลาบ่ายโมงเพื่อรอให้ผู้ว่าจ้างมาดึงข้อมูลจากระบบและนำไปตัดยอดลูกหนี้ ส่วนตัวเงินค่าบริการที่รับมาจากลูกค้าหากเป็นบริการสาธารณูปโภคจะชำระให้กับผู้ว่าจ้างวันต่อวัน ส่วนผู้ว่าจ้างรายอื่นจะใช้เวลาประมาณ 3 วัน

ถึงแม้ระบบที่ว่ามานี้จะลงตัวและใช้งานได้เป็นอย่างดีแล้ว แต่เคาน์เตอร์เซอร์วิสยังมองถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มขึ้นจากการเชื่อมต่อบริการบนอินเทอร์เน็ตกับผู้ว่าจ้าง จึงกลายเป็นที่มาของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

พลัส ที่มีอยู่ในขณะนี้กว่า 2,000 จุด เคาน์เตอร์เซอร์วิส พลัสจะใช้อินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ ADSL ผ่านเครือข่ายของ TRUE และ TT&T เชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์กลาง ตลอดเวลา ทำให้สามารถเพิ่มบริการรับชำระค่าสินค้าที่ต้องมีการยืนยันการชำระทันทีได้ "บริการที่ตอนนี้ใช้ระบบออนไลน์แล้วก็คือ นักแอร์ลูกค้าสามารถโทรไปจองตัวแล้วเอารถมาส่งมาชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส พลัส ข้อมูลก็จะวิ่งไปที่นักแอร์เพื่อนำรายละเอียดเที่ยวบินที่จองไว้มาพิมพ์ลงในใบเสร็จ พอจ่ายเงินก็จะได้ใบเสร็จและบันทึกรายการเลขว่าได้ชำระเงินแล้ว" ประเสริฐยกตัวอย่างบริการที่ใช้คุณสมบัติของเคาน์เตอร์เซอร์วิส พลัสในปัจจุบัน ปัจจุบันบริการที่ใช้คุณสมบัติของระบบออนไลน์เช่นนี้ยังมีไม่มากนักแต่โอกาสทางธุรกิจในอนาคตมีอยู่ไม่น้อยเลยทีเดียว อาทิ การรับชำระค่าสาธารณูปโภคที่เกินกำหนดเวลา ซึ่งปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิสยังไม่สามารถให้บริการได้ หรือแม้แต่การจองตั๋วเครื่องบิน และตั๋วโดยสารประเภทอื่นนอกเหนือจากสายการบิน รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินต่างๆ ด้วย ระบบงานที่จัดเตรียมเอาไว้พร้อมแล้วเช่นนี้ ทำให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสวางเป้าหมายที่จะขยายจำนวนบริการเพิ่มขึ้นจาก 131 บริการ ในปัจจุบันให้ถึง 1,000 บริการในอนาคต รวมทั้งการเพิ่มจำนวนจุดบริการให้มากขึ้นเพื่อเข้าถึงลูกค้าให้มากที่สุด และเมื่อพิจารณาถึงโมเดลธุรกิจที่ประเสริฐกล่าวว่า เป็นระบบที่ no staff, no stock, all electronics จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิสจะกลายเป็นธุรกิจที่เป็นตัวสร้าง growth ให้กับ 7-Eleven ได้อย่างมากในอนาคต

พัฒนาการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ปี	จำนวนจุดให้บริการ	จำนวนรายการ
2540	60	130,000
2541	120	1,450,000
2542	520	5,000,000
2543	810	8,700,000
2544	1,200	16,000,000
2545	2,300	27,000,000
2546	3,000	45,000,000
2547	3,800	60,000,000
2548*	4,300	47,000,000

หมายเหตุ : ข้อมูลของปี 2548 ถึง ณ เดือนกรกฎาคม

ที่มา : บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

1.2 ธุรกิจรับชำระค่าบริการ: Pay at Post

(นิตยสารผู้จัดการ, 2548 สารระตังเขปออนไลน์ คันวันที่ 11 มกราคม 2551 จาก <http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=40131>)

นายธีระพงศ์ สุทธินนท์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย หรือ ปณท ให้สัมภาษณ์แผนธุรกิจของไปรษณีย์ไทย หลังแปรรูปเป็นบริษัทเข้าสู่ปีที่ 4 ว่า ไปรษณีย์ไทย จะเน้นธุรกิจด้านการเงินด้วยแผนตลาดเชิงรุก เพื่อแข่งขันกับบริษัทเอกชน เช่น การส่งรณาคือออนไลน์ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หรือ EMS บริการรับชำระเงิน PAY AT POST ซึ่งขณะนี้ทำรายได้ให้ไปรษณีย์ 20 % ของรายได้รวม ซึ่งยังมีโอกาสขยายตัวอีกมาก ขณะที่รายได้หลักยังเป็นธุรกิจสื่อสาร หรือ การส่งจดหมาย ในสัดส่วน 80% ด้าน นายวิบูลย์ แสงวีระพันธุ์ศิริ คณะกรรมการไปรษณีย์ไทย บอกว่า ขณะนี้ไปรษณีย์ไทยกำลังจัดทำแผนธุรกิจ หรือ IT Road Map เพื่อเสริมรายได้ในอนาคต ซึ่งจะเห็นผลใน 2-3 ปีข้างหน้า โดยจะเน้นเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก โดยรวมถึงการวางระบบธุรกิจภายนอก และบุคลากรภายในของไปรษณีย์ไทย ด้วย พร้อมกันนี้ จะนำผู้ไปรษณีย์ไฮเทค หรือ เครื่อง APM โดยเครื่องต้นแบบ 10 เครื่อง จะนำไปติดตั้ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ประมาณปลายปีนี้ ซึ่งจะสามารถรับฝากและส่งจดหมาย หรือ พัสดุ ได้โดยอัตโนมัติ สำหรับผลประกอบการในช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน 2549 ไปรษณีย์ไทย มีรายได้ 7,100 ล้านบาท สูงกว่าช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา 10% หรือ 660 ล้านบาท มีรายจ่าย 6,530 ล้านบาท สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา 420 ล้านบาท หรือ 7% ทั้งนี้ คาดว่า รายได้ปีนี้ จะอยู่ที่ 14,000 ล้านบาท รายจ่ายอยู่ที่ 12,700 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิ 800 ล้านบาท ไปรษณีย์ไทย (ปณท) พลิกโฉมเคลสู่ยุคดิจิทัล พบดาวรุ่งหลังปรับโครงสร้างธุรกิจใหม่ บริการขนส่ง ค่าปลีก และบริการด้านการเงินต้นกำไร 6 เดือนแรกโต 1.4% และสิ้นปีคาดกำไรสุทธิหลังหักภาษีทั้งปีพุ่ง 1.2 พันล้าน ปีกรงรบ "ไอที" คือ หัวใจของธุรกิจ ภายหลังที่ปรับโครงสร้างธุรกิจมา 4 ปี ครั้งนี้ถือเป็นผลงานชัดของไปรษณีย์ไทย (ปณท) กับ การแก้เกมในหลายๆ เรื่อง ซึ่งส่วนนำไปสู่การตลาดใหม่ที่แตกต่างกันไปจากเดิม

ผลการดำเนินงานครึ่งปีแรกของปี 2550 (มกราคม - มิถุนายน) รายได้จากการดำเนินงาน มีมูลค่า 7,200 ล้านบาท สูงกว่าช่วงเวลาเดียวกันของปี 2549 จำนวน 101 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราเติบโตที่ 1.5% เทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2549 ขณะที่รายจ่ายปรับตัวในสัดส่วนที่ลดลง ทำให้ผลกำไรสุทธิอยู่ที่ 584 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 5.5 ล้านบาท เมื่อรวมกับความเป็นไปได้ที่ ไปรษณีย์ไทย จะเก็บประโยชน์แบบเต็มเม็ดเต็มหน่วยในช่วงฤดูกาลของการเลือกตั้งที่จะมีขึ้นในเดือนธันวาคมนี้ เป็นปัจจัยเด่นที่ทำให้ ออมสิน ชีวะพฤษณ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ไปรษณีย์ไทย คาดว่ารายได้ตลอดทั้งปีน่าจะสูงถึง 15,100 ล้านบาท โดยมีรายจ่ายที่ 13,100 ล้านบาท คิดเป็นกำไรสุทธิภายหลังหักภาษีอยู่ที่ 1,200 ล้านบาท ซึ่งเป็นสถิติใหม่ที่ ไปรษณีย์ไทย ทำได้นับตั้งแต่แปลงสภาพจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา

ปี 2547 ตัวเลขกำไรอยู่ที่ 229.20 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 347 ล้านบาท ในปี 2548 และขยับขึ้นเป็น 777.01 ล้านบาท ในปี 2549 ตัวเลขผลกำไรสุทธิที่ ไปรษณีย์ไทย ทำสถิติได้เป็นครั้งแรกในรอบ 4 ปี ภายหลังแปลงสภาพ และอาจถือเป็นครั้งแรกที่กว่าได้ของหน่วยงานนี้ ออมสิน กล่าวขำว่า "หัวใจหลักอยู่ที่

ไอที และ วิชั่นของการก้าวเดินของ ไปรษณีย์ไทย นับจากนี้ขึ้นอยู่กับ ไอที เช่นกัน" ไอที ที่ ออมสิน พุดถึง เข้ามาเสริมในทุกๆ ส่วนของการให้บริการ ไม่เว้นแม้แต่ "ขารธุรกิจ" ใหม่ ๆ ที่ "แตกหน่อ" ออกมา ในช่วงหลังปรับโครงสร้าง ซึ่งนำไปสู่ "มิติใหม่" ทางการตลาด และภาพลักษณ์ที่เป็น "ดิจิทัลเอง" มากขึ้น ของ ไปรษณีย์ไทย สามธุรกิจใหม่ที่กำลังเป็น "ดาวรุ่ง" สำคัญของ ไปรษณีย์ไทย ในยุคที่มีไอทีเป็นแรงขับเคลื่อน ประกอบด้วย

- กลุ่มตลาดขนส่ง บริการขนส่งพัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ-หีบห่อ และพัสดุไปรษณีย์ เก็บเงิน ทำรายได้มากถึง 8% เมื่อเทียบกับรายได้รวม

- ตลาดค้าปลีก จำหน่ายตราไปรษณียากร และรับฝากขายสินค้า มีสัดส่วนรายได้ 7%

- ตลาดการเงิน ให้บริการธนาคารไปรษณีย์ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ และการรับชำระเงิน Pay at Post มีสัดส่วนรายได้ถึง 10%

ขณะที่กลุ่มสื่อสาร ซึ่งเป็นธุรกิจหลัก มีสัดส่วนการทำรายได้อยู่ที่ 75% ซึ่งเป็นการให้บริการ ไปรษณีย์บัตร บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และเอกสาร

"การให้บริการในกลุ่มตลาดการเงิน มีอัตราการเติบโตสูงสุดเมื่อเทียบกับธุรกิจใหม่ และทางผู้บริหารอยู่ระหว่างการต่อยอดกลุ่มธุรกิจภายใต้คอนเซปต์ Pay at Post ให้มากขึ้น ช่วงแรกน่าจะอยู่ที่ 10-20 สาขา โดยตั้งพื้นที่ในเมืองเป็นหลัก" ออมสิน กล่าว จากนั้นไปรษณีย์ไทย จะปรับโฉมโดยเฉพาะเรื่อง การสร้างแบรนด์ และพัฒนาบริการให้รวดเร็ว และทันสมัย โดยมี ไอที เป็นตัวขับเคลื่อน ชัดเจนแล้วกับ บริการใหม่ๆ ตั้งแต่เอาใจคอเกมออนไลน์ด้วยการรับเป็นตัวแทนจำหน่าย "ลูกก็ การ์ด" ให้บริษัท อินทรี จำกัด ผ่านที่ทำการ ไปรษณีย์เกือบ 1,200 แห่ง ทั่วประเทศ เพียงใช้รหัส Pin Code บนใบสลิปปรับเงิน กรอก บนหน้าเวปไซต์ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการติดต่อสื่อสาร ระหว่างประเทศ ด้วยบัตร โทรศัพท์ระหว่างประเทศ International Calling Card "ZayHi" ของบริษัท มิลคอมเทเลคอม จำกัด เปิด ช่องทางการเลือกส่งแบบ EMS Save Box โดยคิดอัตราเหมาจ่ายต่อกล่องไปยัง 12 ประเทศปลายทางใน เอเชีย และตะวันออกกลาง Logispost โฉมใหม่ที่เปิดตัวไปเมื่อ 1 ก.ค. ด้วยระบบ Track & Trace และ มาตรฐานอัตราค่าบริการติดตามระยะทางและน้ำหนัก ส่งสูงสุดได้ถึง 200 กิโลกรัม โดยเฉพาะสินค้า สำเร็จรูป ทีวี ตู้เย็น แอร์ มอเตอร์ไซค์ หรือวันนี้ที่ไม่เพียงแต่แค่นำเครื่องนาคารถเท่านั้นที่รับฝากเงินได้ แต่ ไปรษณีย์ไทย ยุคใหม่ ก็ทำได้เช่นกัน กับบริการ "TISCO@POST โดยความร่วมมือกับธนาคารทีสโก้ ร่วมกันขยายตลาด ขณะนี้ไปรษณีย์ไทย อยู่ระหว่างจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะใช้เป็น แนวทางและกรอบในการพัฒนาไอที ในอีก 3-5 ปี ข้างหน้า "ไปรษณีย์ไทย ในอนาคตต้องมีไอทีที่ แข็งแรงเพราะนั่นหมายถึง การไปถึงเป้าหมายของการให้บริการ และแข่งขันได้ทางธุรกิจ" ออมสิน กล่าว (http://www.thailandpost.com/news_main.asp?cid=1332)

ด้านการส่งเสริมการขายที่ผ่านมา นางปรีชา ปานะนนท์ ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารการตลาด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กล่าวว่าในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2550 ไปรษณีย์ไทยมีแผนคืนกำไรผู้ให้บริการ โอนเงินด่วนธนาคารออนไลน์ และจ่ายบิลผ่านบริการ Pay at Post ด้วยแคมเปญ "โอนเงิน หรือ จ่ายบิล ลุ้นรถ ลุ้นทอง" เพื่อมอบเป็นของขวัญส่งท้ายปีเก่า ด้อนรับปีใหม่ให้แก่ผู้ให้บริการในช่วงดังกล่าว ทั้งนี้

ลูกค้าส่วนใหญ่โดยเฉพาะในต่างจังหวัดมีความคุ้นเคยอยู่แล้วกับบริการที่ไปรษณีย์ จึงทำให้ที่ผ่านมามีอัตราการเติบโตของทั้งสองบริการอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยเดือนละ 1.3 ล้านรายการ ดังนั้นไปรษณีย์ไทยจึงจัดแคมเปญนี้เพื่อตอบสนองลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจในบริการของเราเสมอมา

(http://www.thailandpost.com/news_main.asp?cid=1332)

1.3 การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารพาณิชย์

(http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data=413376_Marketing)

ดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) โดยทั่วไปอาจมองว่าเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการภายในแบงก์ เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการบริการกับลูกค้า ซึ่งก็ถูกต้องแค่เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว "ดร.อมฤต เหล่ารักพงษ์" ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ สายประมวลผลเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำของไทยที่ได้รับขนานนามว่าเป็น Digital Banking ให้คำนิยามคอนเซ็ปต์ดิจิทัล แบงกิ้งไว้อย่างน่าสนใจว่า หมายถึง การให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมกับแบงก์โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาแบงก์ เพราะฉะนั้นการทำธุรกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะผ่านช่องทางคือ ออส (ยูเอทีเอ็ม) อินเทอร์เน็ต หรือคอลล์เซ็นเตอร์ จึงล้วนถือเป็นดิจิทัล แบงกิ้งทั้งสิ้น

สำหรับที่มาของแนวคิด Digital Banking ของธนาคารไทยพาณิชย์นั้น ดร.อมฤต เล่าให้ฟังว่า เกิดขึ้นมาจาก 2 ส่วน คือ การมองหาสินค้าและบริการมาตอบโจทย์ความต้องการลูกค้า และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ มาให้บริการลูกค้าต่อเนื่อง ประจวบเหมาะกับการเป็นช่วงที่อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมมาก และธนาคารพบว่าลูกค้าเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมกันบ้างแล้ว เช่น ซื้อสินค้า "จากจุดเริ่มต้นดังกล่าว จึงทำให้เราเริ่มกลับมานั่งถกเถียงกันว่าควรจะทำหรือไม่ แต่คิดว่าควรจะทำดู เพราะเห็นว่าจะจริง ๆ แล้วคนไทยอาจจะตามฝรั่งไม่กี่ปี เราก็เลยพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ แบงกิ้งในปี 1996 โดยเป็นบริการที่ให้ลูกค้ารีเทลที่มีพีซีหมุนโมเด็มเข้ามาและทำธุรกรรมกับแบงก์ ก่อนจะขยายมาเป็นอินเทอร์เน็ต แบงกิ้งในรูปแบบเว็บไซต์ว่าเรามีบริการอะไรบ้าง มีสาขาตรงไหน"

ดร.อมฤต กล่าวถึงนวัตกรรมแรกที่ธนาคารไทยพาณิชย์พัฒนาขึ้นเพื่อก้าวสู่การเป็น Digital Banking พร้อมกับขยายความอีกว่า แรกทีเดียวก่อนหน้าที่จะนำเอาอิเล็กทรอนิกส์ แบงกิ้ง มาให้บริการกับลูกค้า มีการศึกษาหลายอย่างเหมือนกัน และอย่างหนึ่งก็คือข้อมูลจากเนคเทคเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในบ้านเรา รวมถึงเทียบสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ต แบงกิ้งในเมืองนอกกับตลาดเมืองไทย เขาย้ำว่า แม้อัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตในบ้านเราจะต่ำกว่าต่างประเทศประมาณ 5 เท่า แต่ธนาคารไทยพาณิชย์ก็มั่นใจว่าตลาดจะตอบรับกับนวัตกรรมใหม่เหล่านี้ ซึ่งเห็นจะจริงอย่างที่เขาย้ำ เพราะหลังจากเปิดให้บริการลูกค้าก็เริ่มชอบ เนื่องจากประหยัดเวลาได้มาก "ต้องพร้อมทั้งลูกค้าและเราด้วย ตอนนั้นบริการยังไม่ค่อยมาก ลูกค้าเองก็ยังไม่พร้อมเท่าไร จึงยังไม่เป็นที่นิยมมาก แต่ช่วงหลังเมื่อลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเริ่มใช้ซอฟต์แวร์ใหม่ พยายามขายสินค้ารวดเร็ว รวมถึงจ่ายและรับเงินเร็วด้วย เลยเห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งและส่งผลให้เริ่มหันมาใช้กันมากขึ้นเพราะทุกอย่างรวดเร็ว"

(http://www.scb.co.th/th/pnb/pnb_nws_080116_01_ng.shtml)

ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ สายประมวลผลเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ บอกถึงผลตอบรับจากการลั่นชัตตงค์กรรรมไอเทคจีนแรกออกสู่ตลาด และขยายความเสริมอีกว่า จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นนี้ทำให้ธนาคารเริ่มขยายรูปแบบการบริการและฐานลูกค้าสู่กลุ่มคอร์ปอเรท “คนมีอยู่หลายประเภทอย่างคนรุ่นเก่าๆ ยังไปสาขาเหมือนเดิม เราก็ยังขยายสาขาให้มีเครือข่ายมากที่สุด และบนสาขาเราก็จะมีค้อตต่างๆ โดยปัจจุบันเรามีค้อที่เอ็มทั้งหมดกว่า 4 พันตัว และค้อที่เอ็มปัจจุบันทำธุรกรรมได้หลายอย่างจากแต่เดิมทำแค่ฝากเงินถอนเงินอย่างเดียว เดียวนี้สามารถชำระค่าน้ำ ค่าไฟได้ ฝากเงินสคก็ทำได้ ขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่าชอบแบบไหน ส่วนเด็กวัยรุ่นชอบอินเทอร์เนต ก็สามารถทำธุรกรรมบนอินเทอร์เนต” บริการโดยจ่ายบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เนต ขณะเดียวกันแบงก์ในต่างประเทศก็เริ่มออกบริการผ่านอินเทอร์เนตเช่นกัน

จุดสร้างคิจิตอล แบงก์กึ่ง

ดร.อมฤต บอกว่า แม้จะมีฮาร์ดแวร์มาตอบโจทยความต้องการลูกค้า แต่ถ้าไม่มีระบบซอฟต์แวร์ที่ดี Digital Banking ก็เกิดขึ้นไม่ได้เช่นกัน ซึ่งเขาบอกว่ายุคแรกๆ ทั้งลูกค้ากลุ่มคอร์ปอเรทและรีเทลธนาคารจะเขียนโปรแกรมขึ้นมาใช้เอง แต่ระยะหลังในส่วนลูกค้าคอร์ปอเรทเริ่มเปลี่ยนมาใช้ซอฟต์แวร์แพ็คเกจของต่างประเทศ เพื่อเพิ่มฟังก์ชัน ความปลอดภัย และ โปรคักต์มากขึ้น “จำได้ว่าแรกๆ เรามีลูกค้าไม่มากประมาณ 200-300 ราย แต่พอเราเปลี่ยนไปลูกค้ากลายเป็นหมื่นรายในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา เหตุเพราะว่าไม่เสียเวลาที่จะมาธนาคาร” ดร.อมฤต กล่าว พร้อมกับยกตัวอย่างให้เห็น เดิมทีลูกค้าต้องจ่ายเงินเดือนพนักงานต้องส่งเอกสารให้กับแบงก์ แต่เดี๋ยวนี้ใช้อินเทอร์เนตส่งไฟล์ ทั้งยังสามารถทำธุรกรรมที่ออฟฟิศได้เลข หรือกรณีที่บริษัทแม่มีบริษัทลูกๆ ในต่างจังหวัด เวลาตั้งซื้อสินค้าซึ่งต้องจ่ายเงินก่อนส่งสินค้า เมื่อก่อนอาจมีการจ่ายเช็คหรือโอนเงินบ้าง ตอนนี้อย่างไม่ต้องเพราะส่งอินวอยบนอินเทอร์เนตและจ่ายเงินบนอินเทอร์เนต ลูกค้าจึงไม่ต้องมาแบงก์ ถือเป็นนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จมาก ลูกค้าคิดใจและมาใช้บริการกันมากขึ้น

ในแง่ของลูกค้รีเทลนั้น ดร.อมฤต บอกว่า ปัจจุบันธนาคารยังเน้นใช้ซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นเอง เพราะเท่าที่คุยกับลูกค้าทั่วไปทุกคนพอใจกับโปรคักต์ที่มีอยู่ และความสามารถในการให้บริการก็ไม่น้อยกว่าที่อื่น แต่คาดปีหน้าจะเปลี่ยนเป็นซอฟต์แวร์แพ็คเกจ สำหรับนวัตกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากนั้น ดร.อมฤต บอกว่า ต้องแบ่งเป็นลูกค้รีเทลกับคอร์ปอเรท ในแง่รีเทลอินเทอร์เนต แบงก์กึ่งถือว่าได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะเป็นช่องทางในการชำระเงิน ส่วนคอร์ปอเรทที่ใช้มากที่สุดคือ จ่ายเงินเดือนเพราะสะดวก

ส่วนสินค้าและบริการที่ทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์เกิดภาพลักษณ์คิจิตอล แบงก์กึ่ง ในใจลูกค้านั้น มองว่าถ้าเป็นต่างประเทศอินเทอร์เนตถือเป็นหัวใจสำคัญ แต่ตลาดเมืองไทยอาจจะยังไม่ใช่ เพราะ 1 ใน 10 อาจจะใช้อินเทอร์เนต แบงก์กึ่ง แต่ 8 ใน 9 คนอาจจะใช้ค้อที่เอ็มเป็นหลัก เพราะฉะนั้นบริการค้อตจึงน่าจะเป็นบริการที่ทำให้เกิดภาพคิจิตอลแบงก์กึ่งของไทยพาณิชย์ แต่ถึงกระนั้น ดร.อมฤต ก็ย้ำว่า แนวโน้มอินเทอร์เนตน่าจะเข้ามาเพิ่มขึ้น เพราะอนาคตคนจะใช้เงินสคน้อยลง เวลาซื้อสินค้าก็ใช้บัตรเครดิต เวลาโอนถอนเงินก็ใช้อินเทอร์เนตแบงก์กึ่ง โอกาสที่จะมาแบงก์กึ่งจะน้อยลง ยกเว้นมาซื้อบริการเพิ่ม เช่น เปิด

บัญชีใหม่ ซื่อประกันเพิ่ม ถึงจะมาสาขา เพราะคนยุ่งกันมากขึ้น เวลาในการมาสาขาน้อยลง

สำหรับแผนรองรับการเติบโตของอินเทอร์เน็ต คร.อมฤต อธิบายว่า ทางธนาคารมีแผนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ใหม่มาเปลี่ยน คิดว่าในอีกสัก 1-2 ปีข้างหน้ารูปแบบในการให้บริการจะเปลี่ยนไปทั้งจุดแอคทีฟ และบริการต่างๆ เพราะเป็นแพลตฟอร์มที่ถูกค่าจะเข้ามาใช้มากในอนาคต “ส่วนบริการคอลล์เซ็นเตอร์ เราเพิ่งอิมพลิमेंท์ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา เรากำลังดูว่าเราจะใช้ระบบเดิมต่อหรือซื้อระบบใหม่ อยู่ในขั้นที่เรากำลังดูเวนเจอร์”

ตัววัดความสำเร็จ (ฐานเศรษฐกิจ, 2550 สารสังเขปออนไลน์ ค้นวันที่ 11 มกราคม 2551 จาก <http://www.thannews.th.com/detailNews.php?id=M2421641&issue=2301>)

ถึงวันนี้กับความเป็น Digital Banking คร.อมฤต บอกว่า ยังไม่ค่อยพอใจ เพราะถึงจะก้าวขึ้นมา ระดับหนึ่งในแง่ของรีเทลแบงกิ้ง แต่เทคโนโลยีทุกอย่างตามกันทันตลอดเวลา จึงต้องก้าวต่อไปเรื่อยๆ เพื่อให้เป็นอันดับหนึ่งตลอดเวลา จึงต้องปรับปรุงตัวเองตลอดเวลาเช่นกัน พร้อมกันนี้ยังยอมรับว่า ในแง่ตัววัดความสำเร็จนั้น ภายนอกอาจจะวัดกันที่ความพึงพอใจลูกค้าในการรับบริการ แต่ภายในวัดทั้งยอดขาย ผลกำไร และการลงทุน ในส่วนอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งแม้ว่าช่วงแรกลูกค้ายังน้อย แต่เมื่ออินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมแล้วมีลูกค้าใช้กันมาก จะสร้างผลประโยชน์ให้กับธนาคารเพราะจริงๆ ต้นทุนของอินเทอร์เน็ตต่ำกว่าการเปิดสาขา

ด้านบริการคือออส มองว่า ตอนนี้ครอบคลุมการให้บริการลูกค้าและถือว่าดีกว่าเมืองนอกมาก เพราะเอทีเอ็มในต่างประเทศส่วนใหญ่คือฝากถอนเงินอย่างเดียว แต่บ้านเราให้บริการมากมายสามารถจ่ายบิล บาร์โค้ด ซึ่งมองว่าเป็นนวัตกรรมที่จะผลักดันให้ตลาดเติบโต และจริงๆ ลูกค้าก็ชอบด้วย “ก่อนที่เราจะลงทุนอะไรเรามีการวัดต้นทุนและผลประโยชน์อยู่ตลอดเวลาว่าเราลงทุนเท่าไรแล้วเราจะกำไรเมื่อไหร่ ลงทุนแล้วคุ้มค่าการลงทุนผู้บริหารก็จะตัดสินใจให้เราลงทุน เพราะฉะนั้นเชื่อว่าสิ่งที่เราทำย่อมคุ้มค่ากับการลงทุน อย่างคือสบอกได้เลยว่าคุ้มแน่นอนเพราะธนาคารมีการวัดผลตลอดเวลาโดยนับเป็นทรานแซกชัน ถ้าขาดทุนเกิน 2 เดือนเราก็จะย้ายที่ทันที ส่วนคอลล์เซ็นเตอร์ปัจจุบันค่อนข้างคุ้มทุนแล้ว ขณะที่คอร์ปอเรทแบงกิ้งคุ้มทุนเช่นกัน ส่วนรีเทล แบงกิ้งเราเขียนซอฟต์แวร์เองต้นทุนต่ำตอนนี้คนใช้เยอะเราเริ่มเห็นช่องทางในการให้บริการตรงนี้ จึงเริ่มที่จะนำแพ็คเกจเข้ามาอิมพลิमेंท์”

2. ทฤษฎีการตลาด

2.1 ความหมายของการตลาด

สมาคมการตลาดประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการตลาด ดังนี้

- 1) การตลาด (Marketing) เป็นกระบวนการทางสังคมซึ่งแต่ละคน แต่ละกลุ่มได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการคือ สินค้า หรือบริการ โดยผ่านระบบการแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีคุณค่าซึ่งกันและกัน
- 2) การตลาดหรือการจัดการการตลาด (Marketing Management) เป็นกระบวนการวางแผน การ

บริการ แนวคิดสินค้า การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับสินค้าบริการที่สร้างสรรค์ให้เกิดการแลกเปลี่ยนและสนองความพอใจให้ลูกค้าขณะเดียวกันองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากคำนิยามดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การตลาด หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจสูงสุด โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนและเครื่องมือทางการตลาด ได้แก่ ส่วนประสมการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

2.2 ทฤษฎีการตลาดเป้าหมาย

การตลาดเป้าหมาย (Target Marketing) หมายถึง กลุ่มผู้ซื้อที่กิจการได้ทำการตัดสินใจเลือกเป็นลูกค้าเป้าหมาย และตลาดเป้าหมายจะมีความสำคัญต่อกิจการ 1) ทำให้กิจการสามารถค้นหาโอกาสการตลาดได้ดียิ่งขึ้น 2) ทำให้กิจการสามารถกำหนดส่วนประสมการตลาดเข้าถึงตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ทำให้กิจการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ระดับของการแบ่งส่วนตลาดที่กิจการนำมาใช้เพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายมี 4 ระดับ คือ (เสาวภา มีถาวรกุล , 2547: 87)

1. การตลาดการแบ่งส่วน (Segment Marketing) เป็นลักษณะของส่วนตลาดที่ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายขนาดใหญ่และภายในตลาดมีความเหมือนทางด้านความต้องการ อำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ทัศนคติการซื้อ หรือนิสัยการซื้อ

2. การตลาดส่วนเล็ก (Niche Marketing) เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นส่วนตลาดขนาดเล็กที่ยังไม่ได้การตอบสนองความต้องการ โดยกิจการสามารถกำหนดส่วนตลาดส่วนเล็กได้โดยการแบ่งส่วนตลาดเป็นส่วนตลาดย่อย หรือโดยการค้นหากลุ่มลูกค้าที่ต้องการส่วนผสมผลประโยชน์พิเศษจากผลิตภัณฑ์

3. การตลาดท้องถิ่น (Local Marketing) เป็นลักษณะของการตลาดเป้าหมายที่สร้างโปรแกรมการตลาดโดยการปรับปรุงให้เข้ากับความเป็นและความต้องการของกลุ่มลูกค้าท้องถิ่น

4. การตลาดมุ่งเฉพาะหรือการตลาดเอกเทศ (Individual Marketing) เป็นลักษณะตลาดระดับสุดท้ายของการแบ่งส่วนตลาดที่นำไปสู่ส่วนตลาดใดส่วนตลาดหนึ่ง

การแบ่งส่วนตลาดเพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายกิจการสามารถอาศัยเครื่องมือการตลาดที่เรียกว่า STP Marketing ได้แก่ การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์

1. การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation : S)

เป็นการแบ่งกลุ่มผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่งตามลักษณะเฉพาะบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน ออกเป็นตลาดย่อย (Sub Market) หรือส่วนตลาด (Market Segment) เพื่อที่จะเลือกเป็นตลาดเป้าหมาย (Target Market) แล้วใช้กิจกรรมการตลาด อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด สำหรับตลาดเป้าหมายนั้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนตลาดจะประกอบด้วย กลุ่มผู้ซื้อที่มีลักษณะและความต้องการคล้ายกันหรือเหมือนกัน การกำหนดปัจจัยการแบ่งส่วนตลาด จะ

พิจารณาตามกลุ่มตลาดเป้าหมาย คือตลาดผู้บริโภคจะแบ่งเชิงภูมิศาสตร์ ประชากร จิตนิสัย และ พฤติกรรม ส่วนปัจจัยสำหรับการแบ่งส่วนตลาดผู้ผลิต ได้แก่ ประชากร การจัดการ วิธีการซื้อ สถานการณ์ และลักษณะบุคคล

รูปแบบของการแบ่งส่วนตลาด สามารถพิจารณาจากรูปแบบความชอบพื้นฐานของตลาด 3 รูปแบบ คือ 1) ความชอบแบบเดียวกัน 2) ความชอบแผ่ขยาย และ 3) ความชอบแบ่งแยกเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การแบ่งส่วนตลาดที่มีประสิทธิผลจะต้องมีลักษณะ 5 อย่าง คือ สามารถวัดได้ มีจำนวนมากมาย สามารถเข้ากันได้ สามารถสร้างความแตกต่างได้ และสามารถปฏิบัติได้

2. การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting : T)

เป็นการประเมินส่วนตลาดและเลือกส่วนตลาดเป้าหมายเพียงหนึ่งส่วนตลาด หรือมากกว่าหนึ่งส่วนตลาดที่จะทำให้กิจการมีโอกาสอยู่รอดมากที่สุด สามารถเจริญเติบโตในอนาคต สามารถเพิ่มปริมาณความต้องการผลิตภัณฑ์ และมูลค่าผลิตภัณฑ์ในส่วนตลาดนั้นได้ การประเมินส่วนตลาด เป็นขั้นตอนของการตัดสินใจเลือกตลาดเป้าหมายโดยอาศัยการตั้งคำถามให้กับส่วนที่น่าสนใจเกี่ยวกับอะไร อย่างไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และใคร รวมทั้งพิจารณาปัจจัยอื่นๆอีก 3 ประการ คือ 1) ขนาดและการเจริญเติบโตของส่วนตลาด 2) การมุ่งใจด้านโครงสร้างของส่วนตลาด และ 3) วัตถุประสงค์และทรัพยากรของกิจการ

การเลือกส่วนตลาดเป้าหมาย จะประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ 1) การมุ่งส่วนตลาดเดียว 2) ความชำนาญแบบเลือกสรร 3) ความชำนาญด้านผลิตภัณฑ์ 4) ความชำนาญด้านตลาด และ 5) การครอบคลุมนตลาดทั้งหมด

3. การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Market Positioning : P)

เป็นการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของกิจการเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งในความรู้สึกของตลาดเป้าหมายเพื่อช่วยให้กิจการได้ทราบถึงตำแหน่งการแข่งขันระหว่างผลิตภัณฑ์ของกิจการกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และจะช่วยกิจการในการกำหนดกลยุทธ์ของตลาด การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เป็นการตัดสินใจเพื่อสร้างแนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกิจการในจิตใจของลูกค้า โดยสามารถใช้แนวทาง 5 แบบ คือ 1) ลักษณะเฉพาะอย่างของผลิตภัณฑ์ 2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3) ผลประโยชน์ การแก้ปัญหาให้ลูกค้า 4) ความเป็นผู้นำ และ 5) การเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

การพิจารณาคำแหน่งผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ 2 แบบ คือ 1) คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ตามความจริง และ 2) คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ตามการรับรู้

2.3 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยภายในทางการตลาด (Internal Market Factor) หรือปัจจัยทางการตลาด (Market Factor) เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 53 อ้างถึง Kotler, 2003: 16)

1.) ผลิตภัณฑ์ (Product)

หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ และสัมผัสไม่ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ สี ราคา คุณภาพ ตราสินค้า บริการ และชื่อเสียงของผู้ขาย ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้าบริการ สถานที่บุคคล หรือความคิด ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นสินค้าขายได้ การกำหนด กลยุทธ์ของผลิตภัณฑ์ ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1) ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) และ หรือ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation)

1.2) องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product Component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปลักษณ์ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า

1.3) การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ (Product Position) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่ และปรับปรุงดีขึ้น

1.5) กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product Line)

ผลิตภัณฑ์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

(1) ผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) หมายถึง รรถประโยชน์ หรือผลประโยชน์ที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคโดยตรง

(2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (Tangible Product) รูปร่างผลิตภัณฑ์นอกจากเป็นส่วนที่เป็นรูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์แล้ว ยังประกอบด้วยระดับคุณภาพ คุณสมบัติหรือลักษณะเด่นของผลิตภัณฑ์นั้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง รูปแบบ ยี่ห้อ และบรรจุภัณฑ์ด้วย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ลูกค้าสามารถรับรู้หรือสัมผัสได้

(3) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (Expected Product) กลุ่มของคุณสมบัติและเงื่อนไขที่ผู้ซื้อคาดหวังว่าจะได้รับ และใช้เป็นข้อตกลงจากการซื้อสินค้า

(4) ประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์ (Augmented Product) ประโยชน์เพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์เสริม หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ซื้อได้รับเพิ่มอันเนื่องมาจากการซื้อผลิตภัณฑ์หลักนั้น ประกอบด้วย บริการก่อนและหลังการขาย

(5) ศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Potential Product) คุณสมบัตินี้ของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

2.) ราคา (Price)

หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ หรือหมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบ

ระหว่างมูลค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์ กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้ามูลค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจำเป็นต้องคำนึงถึง

- 2.1) มูลค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในมูลค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น
- 2.2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (Product Cost)
- 2.3) การแข่งขัน (Product Competition)
- 2.4) ปัจจัยอื่น ๆ (Other Factors)

3.) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution)

หมายถึง โครงสร้างของช่องทางการจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม เพื่อใช้เคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด เป้าหมายก็คือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่เป็นตัวช่วยในการกระจายสินค้าประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.1) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution หรือ Distribution Channel หรือ Marketing Channel) หมายถึง เครือข่ายงานของบริษัททั้งหมด และบุคคลที่จะนำหรือเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปสู่ผู้บริโภค ประกอบด้วยกลุ่มขององค์กรที่เป็นอิสระระหว่างกัน ซึ่งเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้พร้อมสำหรับการใช้หรือบริโภค โดยผู้ใช้ที่เป็นผู้บริโภคหรือผู้ใช้ที่เป็นธุรกิจ

3.2) การกระจายตัวสินค้า หรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Physical Distribution หรือ Marketing Logistics) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การปฏิบัติการตามแผน และควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดสุดท้ายในการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งหวังผลกำไร หรือ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภค ที่สำคัญมีดังนี้

(1) การขนส่ง (Transportation) เป็นการพิจารณาว่าจะขนส่งสินค้าด้วยวิธีใดและอย่างไร จึงจะเหมาะสมประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

(2) การเก็บรักษาสินค้า (Storage) และการคลังสินค้า (Warehousing) เป็นการจัดทิศทางการเคลื่อนไหวของสินค้า การกำหนดสถานที่เก็บผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท และการกำหนดทำเลที่ตั้งของคลังสินค้า ซึ่งจุดประสงค์ในการจัดคลังสินค้าเพื่อให้เกิดการประหยัด เวลาและค่าใช้จ่าย

(3) การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory Management) เป็นการจัดการให้ผลิตภัณฑ์ขายในตลาดโดยไม่ขาดแคลนและอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม

4.) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อความพึงพอใจต่อตราสินค้า หรือบริการ หรือความคิดหรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจ (Persuade) ให้เกิดความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำ (Remind) ในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรม การซื้อหรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (No personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารการตลาดแบบประสานประสานกัน(Integrated Marketing Communication : IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรจุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือการตลาดที่สำคัญมีดังนี้

4.1) การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและหรือผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิดที่ต้องมีการจ่ายเงิน โดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์โฆษณาเกี่ยวข้องกับ (1) กลยุทธ์การสร้างสรรคงานโฆษณา (Creative Strategy) และยุทธวิธีการโฆษณา (Advertising Tactics) (2) กลยุทธ์ (Media Strategy)

4.2) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อพยายามจูงใจผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือมีปฏิกิริยาต่อความคิด

4.3) การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) เป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าพิเศษที่กระตุ้นหน่วยงานขาย (Sales Force) ผู้จัดจำหน่าย (Distributors) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumer) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการขายในทันทีทันใด

4.4) การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation (PR)) มีความหมายดังนี้

(1) การให้ข่าว (Publicity) เป็นการเสนอข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ หรือตราสินค้า หรือบริษัทที่ไม่ต้องการมีการจ่ายเงิน (ในการปฏิบัติจริงอาจต้องมีการจ่ายเงิน) โดยผ่านสื่อการกระจายเสียงหรือสิ่งพิมพ์ การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

(2) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation(PR)) ความพยายามในการสื่อสารที่มีการวางแผนโดยองค์กรหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร ต่อผลิตภัณฑ์ หรือต่อ นโยบายให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมหรือป้องกันภาพพจน์หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท

4.5) การตลาดทางตรง (Direct marketing หรือ Direct response marketing) การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct response advertising) และการตลาดเชื่อมตรง หรือการโฆษณาเชื่อมตรง (Online Advertising) มีความหมายต่างกัน ดังนี้

(1) การตลาดทางตรง (Direct response marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (response) โดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ทั้งนี้ต้องอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าและการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสื่อสาร โดยตรงกับลูกค้า เช่น ใช้สื่อโฆษณาและแคตตาล็อก

(2) การโฆษณาเพื่อให้เกิดการโฆษณาโดยตรง (Direct response marketing) เป็นข่าวสารการโฆษณา ซึ่งตามผู้อ่าน ผู้รับฟัง หรือผู้ชม ให้เกิดการตอบสนองกลับโดยตรงไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจจะใช้จดหมายตรงหรือสื่ออื่น เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือป้ายโฆษณา

(3) การตลาดเชื่อมตรงหรือการโฆษณาเชื่อมตรง (Online advertising) หรือการตลาดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic marketing หรือ E- marketing) เป็นการโฆษณาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสาร ส่งเสริม และขายผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมุ่งหวังผลกำไร และการค้าเครื่องมือที่สำคัญในข้อนี้ประกอบด้วย

- การขายทางโทรศัพท์
- การขายโดยใช้จดหมายตรง
- การขายโดยใช้แคตตาล็อก
- การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมุ่งใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้รูปองแลงซื้อ

3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

บริการ (Services) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 431)

3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกก่อนซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะต้องวางกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และ ราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่มีการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

3.3 ไม่แน่นอน (Variability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และ อย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการให้บริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

3.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าได้

องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพของการให้บริการ มี 5 ประการคือ (บุญเกียรติ
ชีวะตระกูลกิจ, 2547 : 200)

1. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
2. การตอบสนองที่ดี หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
3. การให้ความมั่นใจ หมายถึง การที่ทีมผู้บริหารมีความรู้ และความสามารถตลอดจนความมั่นใจในการให้บริการ
4. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การเอาใจใส่ ดูแลลูกค้าทุกคน
5. บริการที่สัมผัสได้ หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ ทีมงาน ตลอดจน ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

สำหรับธุรกิจบริการแล้ว มุ่งจัดทางการตลาดทั้ง 4 ด้านข้างคั้นนั้นยังไม่เพียงพอ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่จำเป็นเพิ่มเติมอีก 3 ด้าน คือด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ดังนี้

1. บุคลากร (People)

บุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ บุคลากรจะประกอบไปด้วย พนักงานของกิจการ ลูกค้า และลูกค้าคนอื่นที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการให้บริการนั้นด้วย (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 123)

1.1 บทบาทของพนักงานของกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานส่วนหน้าซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ โดยตรงในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการให้บริการงานของพนักงานส่วนนี้ค่อนข้างมาก และมักสร้างความขัดแย้งให้กับพนักงานเหล่านั้นได้ ซึ่งผู้บริหารของกิจการจะต้องหาวิธีการลดความขัดแย้งเหล่านั้นลงให้ได้ การตลาดภายใน (Internal Marketing) หมายถึง กลยุทธ์การจัดการที่มุ่งเน้นในการแสวงหาวิธีการที่จะพัฒนาพนักงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้า การตลาดภายในถือเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับทุกองค์กร เพราะถ้าปราศจากการตลาดภายในที่ดีแล้ว “การตลาดภายนอก” (External Marketing) ขององค์กรก็จะล้มเหลว การตลาดภายในมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการด้วยกัน คือ

1.1.1 เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรได้รับความสนใจให้มีแนวความคิดที่รักการให้บริการลูกค้า

1.1.2 เพื่อสรรหาและรักษาพนักงานที่ดีขององค์กร

แนวคิดของการตลาดภายในตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า วิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีจิตใจรักการให้บริการลูกค้า นั้น จะต้องอาศัยการจูงใจด้วยวิธีการที่มีลักษณะคล้ายกับมาตรการทางด้านการตลาด ด้วยวิธีการผสมผสานกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่คล้ายกับการดำเนินงานทางด้านการตลาดตามปกติขององค์กร

1.2 บทบาท ของลูกค้า ด้วยเหตุที่ลูกค้าที่เป็นผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการนำเสนอ บริการด้วย ดังนั้นลูกค้าจึงมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำเสนอบริการ แบ่ง ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.2.2 ลูกค้าคนอื่น คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในสถานที่แห่งนั้นด้วย อาจอยู่ในลักษณะของ การรอคอยเพื่อที่จะใช้บริการต่อจากลูกค้าคนอื่นที่ให้บริการอยู่

ซึ่งลูกค้าแต่ละประเภทก็ล้วนมีบทบาทและความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำเสนอ บริการทั้งสิ้น ผู้บริหารด้านการตลาดของกิจการนอกจากจะต้องพยายามจัดการการมีส่วนร่วมของลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว ยังจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ของลูกค้าที่มาใช้บริการ และ มาตรการที่เหมาะสมในการจัดการกับลูกค้าที่สร้างปัญหาเหล่านั้นอีกด้วย

2. กระบวนการให้บริการ (Process)

กระบวนการ (Process) เป็นส่วนประสมการตลาดบริการประการหนึ่งที่มีความสำคัญเป็น อย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความสำเร็จของกิจการบริการโดยทั่วไป เนื่องจากการผลิตและการนำเสนอ บริการจะต้องอาศัยกระบวนการในการให้บริการเสมอ ดังนั้นลูกค้าจึงมักจะรับรู้หรือเข้าใจว่า กระบวนการในการให้บริการก็คือ ส่วนหนึ่งของตัวบริการนั่นเอง ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการแข่งขัน ทางธุรกิจของกิจการบริการรุนแรงขึ้น กระบวนการจึงถูกนำไปใช้ในกิจการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ของกิจการ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อรุษา, 2547: 144)

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ประเภทของบริการ (ใช้บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการให้บริการ)

การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลักในการให้บริการ (People-based service) หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลักในการให้บริการ (Equipment-base services)

2.2 ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อย

ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยมีผลกระทบต่อรูปแบบของ กระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย (Low contact services)

2.3 ระดับของความเป็นมาตรฐาน (Standardization)

ในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรจะพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้น มีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง (Standardization) เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุน ในการดำเนินงาน หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการ ในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้บ้าง (Divergence) เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

2.4 ระดับของความซับซ้อนของบริการ (Complexity)

ระดับของความซับซ้อนของบริการ (Complexity) จะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก จะแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย

3. การสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของ บริการ โดยอาจรวมถึงสิ่งต่างๆ เช่น สิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สถานบริการ หรือสถานที่ในการให้บริการซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน และสิ่งต่างๆ ที่จับต้องได้ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกหรือช่วยสื่อสารเกี่ยวกับบริการ(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 161) หลักฐานทางกายภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

3.1 ภูมิทัศน์บริการ (Servicescape)

หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการให้บริการลูกค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

สภาพแวดล้อมภายนอก (Facility Exterior) เช่น การออกแบบและรูปลักษณะภายนอกตัวอาคาร ป้ายบอกทางเข้าสถานบริการ ป้ายชื่อของกิจการ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมภายใน (Other Tangibles) เช่น การออกแบบและตกแต่งภายในอาคาร อุปกรณ์ในการให้บริการ คุณภาพของอากาศภายในตัวสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.2 สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น (Other tangibles)

หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมที่ช่วยในการสื่อสารกับลูกค้า เช่น นามบัตร เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน เอกสารแผ่นพับ เป็นต้น

โดยทั่วไปหลักฐานทางกายภาพมีบทบาทที่สำคัญต่อกิจการบริการและลูกค้าในหลายด้านคือ

1. ทำหน้าที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับบริการ โดยบอกเป็นนัยให้ลูกค้าได้ทราบว่า สภาพภายใน ของสถานที่ให้บริการนั้นน่าจะมีลักษณะและคุณภาพการบริการเป็นอย่างไร
 2. การช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการ ซึ่งช่วยให้กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น
 3. การสร้างความแตกต่างให้กับบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และช่วยให้กิจการสามารถกำหนดราคาค่าบริการให้มีความแตกต่างกันได้
 4. การทำหน้าที่ทางสังคม การสื่อสารให้ทั้งพนักงานของกิจการและลูกค้าเข้าใจบทบาทของตนเองในการบริการ เช่น การติดป้าย เขตปลอดบุหรี่
- รวมทั้งการปรับปรุงหลักฐานทางกายภาพเพื่อช่วยให้ทั้งลูกค้าและพนักงานเกิดความพึงพอใจต่อกิจการ และช่วยให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย อุปพงศ์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน

ธัญรัตน์ เติญเรนทร (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดของหนังสือพิมพ์ข่าวสดและหนังสือพิมพ์คมชัดลึก ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดราคาทั้งหนังสือพิมพ์ข่าวสดและหนังสือพิมพ์คมชัดลึก นั้น ราคาขายปลีกไม่มีความแตกต่างกันเลย หากแต่จะมีความแตกต่างกันในราคาที่ใช้ส่วนลดกับตัวแทนจำหน่าย ด้านการจัดจำหน่าย การจัดจำหน่ายของหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมือนกันอยู่ 2 ช่องทาง คือ ทางรถยนต์และทางอากาศ แต่สำหรับหนังสือพิมพ์คมชัดลึก นั้นจะมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นมา คือการจัดจำหน่ายผ่านตู้ขายหนังสือพิมพ์อัตโนมัติที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานย่านธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการตลาด รูปแบบของการส่งเสริมการตลาดของหนังสือพิมพ์ข่าวสดและหนังสือพิมพ์คมชัดลึก นั้น สำหรับหนังสือพิมพ์ข่าวสดจะมีการส่งเสริมการขายที่เน้นกลุ่มของตัวแทนจำหน่าย ส่วนหนังสือพิมพ์คมชัดลึกจะมีการส่งเสริมการขายกับลูกค้าเพิ่มขึ้นอีก คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกรายปีซึ่งจะมีการแถมของกำนัลสำหรับผู้สมัคร สำหรับการสื่อสารการตลาดของหนังสือพิมพ์ทั้งสองฉบับนั้น หนังสือพิมพ์ข่าวสดนั้นจะไม่เน้นการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ แต่จะเน้นด้านการสื่อสารตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น ส่วนหนังสือพิมพ์คมชัดลึกจะเน้นการสื่อสารการตลาดให้ครอบคลุมผ่านสื่อในทุกรูปแบบ ได้แก่ การลงโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ของบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด การขายโดยพนักงานขายตรง (Direct sale) การขายทางโทรศัพท์ (Tele sale) และการโฆษณา ณ จุดซื้อ (point of purchase) เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้อ่านว่าหนังสือพิมพ์ฉบับนี้มีจำหน่ายที่แผงหนังสือ หรืออย่างน้อยเพื่อให้ผู้อ่านทราบว่าชื่อนี้หมายถึงหนังสือพิมพ์ฉบับใด เพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับนั้นๆ

กำพล บัวศรี (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือน 25,001 ขึ้นไป พฤติกรรมของลูกค้าพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีเหตุผลในการตัดสินใจซื้อ เพราะต้องการความสะดวกในการพกพา ต้องการใช้ประโยชน์ในงานด้านเอกสาร มีแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จากนิตยสารทางคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือ เพื่อนร่วมงาน โอกาสในการซื้อช่วงลดราคา แหล่งที่ซื้อคือร้านจำหน่ายที่คุ้นเคย วิธีการซื้อ ซื้อด้วยเงินสดและข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อมาจากคุณสมบัติต่างๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ลูกค้ามีปัจจัยทางการตลาดที่สำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพา ลูกค้าเห็นว่าปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านส่งเสริมการตลาด ลูกค้าเพศชายเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรและด้านราคามีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพามากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่างกันเห็นว่าปัจจัยโดยรวม ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าปัจจัยโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเห็นว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจคอมพิวเตอร์ในการพัฒนารูปแบบวิธีการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ศุภนุช พูลเจริญ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ลูกค้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็น 3 ลำดับแรกคือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา และด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญด้านสถานที่ ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันให้ความสำคัญด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชาดา ฝาดแสนศรี (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกเวชกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาท ผู้ใช้บริการคลินิกเวชกรรมที่มีผิวพรรณดี มีการปฏิบัติในการดูแลผิวหน้าโดยใช้ AHAs ทาทั่วใบหน้าวันละหนึ่งหรือสองครั้ง ผู้ใช้บริการที่มีผิวมันดูแลผิวหน้าโดยพอกหน้าสัปดาห์ละหนึ่งหรือสองครั้ง ผู้ใช้บริการที่มีผิวผสมดูแลผิวหน้า โดยการหลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ ที่ทำให้ผิวแพ้ง่ายและ ผู้ใช้บริการที่มีผิวแห้งดูแลผิวโดยใช้ครีม AHAs วันละ 2 ครั้ง ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการทุกสภาพผิวรู้จักหลักสำคัญเพื่อดูแลผิวให้สดใส โดยใช้น้ำมันหล่อเลี้ยงผิว ปฏิบัติตามวิธีการดูแลผิวอย่างถูกวิธีทั้งตอนเช้าและก่อนนอน และมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์กันแดดให้เหมาะสมกับสภาพผิว ผู้ใช้บริการคลินิกเวชกรรมจะเข้ารับบริการนานๆครั้ง โดยใช้บริการในช่วงเวลา 18.00-20.00 น. ส่วนใหญ่จะใช้บริการรักษาสิว และไม่มีคลินิกเวชกรรมที่ให้บริการเป็นประจำ เหตุผลที่ผู้ให้บริการคลินิกเวชกรรม คือ ผลิตภัณฑ์ใช้ดี ใช้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และรู้จักคลินิกเวชกรรมเนื่องจากมีผู้แนะนำผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรม โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ มี ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน เห็นว่าปัจจัยทางการตลาดโดยรวม และทุกด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากคลินิกเวชกรรมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เห็นว่าด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปผู้ให้บริการ เห็นว่า ปัจจัยทางการตลาดโดยรวม และทุกด้านมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรม ซึ่งข้อสนเทศที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ ดังนี้ในการนำไปปรับปรุงให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดวงพร ต้นดวงศ์ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีอาชีพรับจ้าง มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน สาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ เนื่องจากความสามารถของช่างบริการ ผู้ใช้บริการใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์มาเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการตรวจเช็คทั่วไป ผู้ใช้บริการจะรู้จักร้านซ่อมรถจักรยานยนต์จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยใช้บริการ คนในครอบครัว หรือเพื่อนสนิท โดยผู้บริการจะมาใช้บริการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ ช่วงเวลาเย็น เฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน และผู้บริการส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการ ร้านประจำผู้บริการเห็นว่าปัจจัย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญต่อ

การตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ คุณภาพของงานบริการซ่อมรถจักรยานยนต์ที่มีมาตรฐาน การคิดราคาอะไหล่มีความเหมาะสม ไม่แพงเกินราคาท้องตลาด ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ตั้งอยู่ในเขตชุมชนมีหนทางเข้า ออกที่สะดวก ประสิทธิภาพและความชำนาญของผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และเครื่องมือพื้นฐานมีความเหมาะสมกับการให้บริการส่วนในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายชื่อ 2 ชื่อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากคือ ให้คำแนะนำในเรื่องของการดูแลรักษารถเพื่อลูกค้าจะได้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ผู้ใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการเพศหญิงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากกว่าเพศชาย แต่ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างเรื่องอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ เห็นว่าด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน

ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า ในตลาดระหว่างประเทศ นักท่องเที่ยวจากตลาดเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ออกเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวจากกลุ่มทวีปอเมริกาเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับ 3 ส่วนที่ 2 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ทางชายฝั่งตะวันตก เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นผู้บริหาร ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่าเดินทางมาเพื่อพักผ่อน และมากับเพื่อน ก่อนเดินทางจะหาข้อมูลจากหนังสือนำเที่ยว มีจำนวนวันพักเฉลี่ย 13.58 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 106 เหรียญสหรัฐ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าประทับใจในความเป็นมิตรของคนไทยมากที่สุด และคาดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีก ส่วนที่ 5 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวพบว่า ราคาเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความสำคัญของสินค้าทางการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับเพศ การศึกษา และรายได้ และประเภทของระดับราคามีความสัมพันธ์กับอายุ และการศึกษา ประเภทของการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับอายุ

ศรวิดา พักสังข์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตถนนพหลโยธินโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับพนักงาน และกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตถนนพหลโยธิน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีเหตุผลในการมาใช้บริการมากที่สุด คือ มีความสะดวกสบายในการบริการของธนาคารจนเกิดความผูกพันร้อยละ 37.8 กรณีที่ใช้บริการอยู่แล้วเกิดจากการคิดขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 45.0 สาขาที่ผู้ให้บริการมาก

ที่สุด สาขาปากเกร็ดร้อยละ 24.0 ประเภทบริการที่ใช้บริการ คือ การฝาก ถอนเงิน ประเภทบัญชีที่ใช้มากที่สุด คือ ออมทรัพย์ร้อยละ 75.8 จำนวนความถี่ที่มาใช้บริการด้านออมทรัพย์ เดือนละครั้งมากที่สุด ร้อยละ 77.3 นอกจากธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ใช้บริการยังตัดสินใจไปใช้บริการธนาคารกรุงเทพอีกร้อยละ 29.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตนนทบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตนนทบุรี คือ การบริการพนักงาน สถานที่ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาและการส่งเสริมการตลาด

เพ็ญญา จินดาทอง (2546) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-19 ปี รองลงมาคือ 20-24 ปี และ 25-29 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา และราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ตามลำดับ พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ส่วนใหญ่เข้าชมภาพยนตร์จำนวน 2 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ จำนวน 3 ครั้งต่อเดือน โดยส่วนใหญ่จะเข้าชมภาพยนตร์จำนวน 2 คน รองลงมาคือ จำนวน 3 คน ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ชอบชมภาพยนตร์ฝรั่ง รองลงมาคือ ภาพยนตร์ไทย แนวภาพยนตร์ที่ผู้ให้บริการเลือกชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่เลือกชมภาพยนตร์แนวแอ็คชั่น รองลงมาคือ ภาพยนตร์แนวตลก วันที่ผู้เข้าใช้บริการเลือกชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่เข้าชมภาพยนตร์ในวันเสาร์และอาทิตย์ รองลงมาคือ วันจันทร์-วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการเลือกชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่เข้าชมภาพยนตร์ในเวลาหลังเที่ยง (12.00-15.59 น.) รองลงมาคือ เข้าชมภาพยนตร์ในช่วงเวลาเย็น (16.00-18.59 น.) กิจกรรมที่ผู้ให้บริการทำระหว่างรอเข้าชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่จะรับประทานอาหาร รองลงมาคือ เดินเล่น ส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่จะเข้าชมจากหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ไปสเตอร์ และพบว่า ด้านโรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าคุณอยู่ในระดับดี คือ ความได้มาตรฐานของโรงภาพยนตร์ รองลงมาคือ ลักษณะเก้าอี้ในโรงภาพยนตร์ ขนาดจอภาพยนตร์ของโรงภาพยนตร์ ความกว้างขวางภายในโรงภาพยนตร์ และระบบแสง สี เสียง เมื่อเทียบกับโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนีเพล็กซ์ ด้านการบริการที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าคุณอยู่ในระดับดี คือ ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน รองลงมาคือ ความสะอาดภายในโรงภาพยนตร์ ความปลอดภัยภายในโรงภาพยนตร์ และการเปิดให้จองบัตรล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ด้านทำเลที่ตั้งที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าคุณอยู่ในระดับดีคือ ความ

สะดวกในการเดินทางมายังโรงภาพยนตร์ รองลงมาคือ อยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน/ สถานศึกษา ด้านราคาบัตรเข้าชมที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับดี คือ การลดราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์เหลือ 70 บาท ทุกวันอังคาร รองลงมาคือ บัตรลดราคา Major Hollywood ลด 20 บาทต่อที่นั่ง และความคุ้มค่าของราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์เมื่อเทียบกับโรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ด้านการส่งเสริมการขายของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับดี คือ การสะสมคะแนนเพื่อรับรางวัลจากจำนวนบัตรเข้าชมภาพยนตร์ รองลงมาคือ จัดกิจกรรมร่วมกับร้านค้าต่างๆ เช่น ส่วนลดเครื่องดื่ม และซื้อเครื่องดื่มและบ๊อบคอนรี่ได้ในราคาพิเศษ ผู้เข้ามาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ ในด้านจำนวนครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์ และจำนวนผู้ที่เข้าชมภาพยนตร์ไม่แตกต่างกัน ผู้เข้ามาใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ แตกต่างก็มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ ในด้านจำนวนครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์ และจำนวนผู้ที่เข้าชมภาพยนตร์แตกต่างกัน ผู้เข้ามาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ ในด้านจำนวนครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์แตกต่างกัน ผู้เข้ามาใช้บริการที่มี การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ในด้านจำนวนผู้ที่เข้าชมภาพยนตร์แตกต่างกัน โรงภาพยนตร์ ทำเลที่ตั้ง ราคาบัตรเข้าชมภาพยนตร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด การบริการ การส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ใน ด้านจำนวนครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ที่ไปชมภาพยนตร์

ธนากร มิตตะกัง (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบัตรที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ เพื่อซื้อที่ดินพร้อมกับตัวบ้าน โดยใช้หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน คือ บ้านพร้อมที่ดิน และได้รับอนุญาตวงเงินกู้ตามวงเงินที่ขอกู้ มีระยะเวลาการผ่อนชำระ 26-30 ปี โดยที่ธนาคารใช้ระยะเวลาพิจารณาอนุมัติค่าขอกู้ 8-30 วัน ปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลางสำหรับการเข้าใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านกระบวนการ มีปัญหาในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรจะมีการจัดแบ่งพื้นที่ในการจอร์จรระหว่างของพนักงานกับผู้ใช้บริการให้เป็นสัดส่วน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคาร ควรจะทำการอบรมข้อมูลและข่าวสารที่ต้องใช้ในการประกอบการขออนุมัติสินเชื่อให้กับพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะ

ได้ทำการชี้แจงรายละเอียด และตอบปัญหาของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ควรมีการจัดพนักงานฝ่ายสินเชื่อ โดยเฉพาะในการให้บริการที่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ให้เพียงพอกับลูกค้า และควรเพิ่มบริการรับเอกสารที่ไม่ครบทางไปรษณีย์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับมากขึ้นไป ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับที่ต่ำกว่าระดับมาก

ประโยชน์ ชีรนรวิทย์ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด การให้บริการของพนักงาน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความปลอดภัยของการให้บริการ การให้บริการที่รวดเร็ว ประสิทธิภาพของการให้บริการ และการบริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา “ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นการคำนวณหาประชากรกลุ่มตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. ระดับความคลาดเคลื่อน หมายถึง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่ผู้ศึกษายอมรับให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 และมีระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) เท่ากับ 95 %

2. ค่าคะแนนมาตรฐาน (Z-score) ที่ได้จากตารางการแจกแจงปกติ ซึ่งค่าที่ได้จะขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้อยู่ที่ 95 % ค่า Z จึงมีค่าเท่ากับ 1.96

ดังในสูตร (ที่มา : กัลยา วานิชย์บัญชา (2548) “ ประชากรและตัวอย่าง” ในสถิติสำหรับงานวิจัย บทที่ 2 หน้าที่ 28)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

กำหนดให้ $Z = 1.96$ (ค่าจากตารางที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

$E =$ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้ศึกษากำหนด

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= \frac{3.8416}{0.01} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 385 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จากการที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นผู้ใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้พิจารณาถึงโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่หน่วยต่างๆในประชากรจะถูกเลือก จึงไม่มีการคำนวณหรือไม่ทราบว่าจะแต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยอย่างไร การเลือกตัวอย่างแบบนี้มีหลายวิธีการศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตามสะดวก (convenience sampling) โดยเข้าไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ณ บริเวณจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548:23) ซึ่งได้แก่

1. ธนาคารพาณิชย์	จำนวน	150 คน
2. Counter Service(ร้าน 7-Eleven)	จำนวน	200 คน
3. Pay at Post (ที่ทำการไปรษณีย์)	จำนวน	30 คน
4. อื่นๆ (บริษัททีไอที, ห้างสรรพสินค้าโลตัส,	จำนวน	50 คน

ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นผู้ใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้จำนวน 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เก็บข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มผู้ใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งโครงร่างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลักษณะคำถามให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวัดระดับความเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าองค์ประกอบปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการในระดับใด โดยแบ่งระดับความเห็นต่อองค์ประกอบในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการแบ่งมาตราวัดแบบลิเกิร์ต คือ

ตัวเลือก	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามที่ตรงกับการเลือกใช้บริการของผู้ตอบมากที่สุดเพียงข้อเดียว

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

1. การหาความถูกต้อง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขให้มีความถูกต้องและทำให้เนื้อหาที่มีความเที่ยงตรง

2. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือศึกษา จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวเรียกว่า “ สัมประสิทธิ์แอลฟา “ ของครอนบาค ซึ่งการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.9486

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนและวิธีการสำคัญในการสำรวจ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กำหนดจำนวน และคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวน 385 ชุด

- 1) กำหนดแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) แบ่งการรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มผู้ใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยมีขั้นตอนดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดยให้ P = ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)

F = ค่าความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะมีระดับของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 ดังนี้

<u>ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีผลมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีผลมาก
2.61 – 3.40	มีผลปานกลาง
1.81 – 2.60	มีผลน้อย
1.00 – 1.80	มีผลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ

ส่วนที่ 4 นำแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาหาความสัมพันธ์กัน โดยวิเคราะห์ด้วยค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p = 0.05$ ซึ่งหมายความว่า ถ้า p มีค่ามากกว่า 0.05 ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ และถ้า p มีค่าน้อยกว่า 0.05 มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา“ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยผู้ศึกษาทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง โดยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด กับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	43.90
หญิง	216	56.10
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมีมากกว่าเพศชายในเพศหญิงร้อยละ 56.10 เพศชาย ร้อยละ 43.90

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	31	8.10
21 – 30 ปี	162	42.10
31 – 40 ปี	115	29.90
41 – 50 ปี	51	13.20
51 – 60 ปี	21	5.50
มากกว่า 60 ปี	5	1.30
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 42.10 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 29.90 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.3 สถานภาพครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพครอบครัว		
โสด	187	48.60
สมรส	198	51.40
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า มีสถานภาพสมรสมีมากกว่าสถานภาพโสดในสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.40 สถานภาพโสด ร้อยละ 48.60

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	5	1.30
มัธยมศึกษา	54	14.00
อาชีวศึกษา	78	20.30
ปริญญาตรี	219	56.90
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาจบระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 56.90 รองลงมาจบอาชีวศึกษา ร้อยละ 20.30 ระดับการศึกษาน้อยที่สุดจบประถมศึกษา ร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.5 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับรายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	118	30.60
10,001-20,000 บาท	157	40.80
20,001-30,000 บาท	68	17.70
30,001-40,000 บาท	28	7.30
40,001-50,000 บาท	13	3.40
50,000 บาทขึ้นไป	1	0.30
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า ระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.80 รองลงมา ระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 30.60 ส่วนระดับรายได้น้อยที่สุด 50,000 บาทขึ้นไป เพียงร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.6 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	69	17.90
พนักงานองค์กรธุรกิจ	88	22.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.40
ธุรกิจส่วนตัว	63	16.40
นิสิต/นักศึกษา	49	12.70
รับจ้าง	62	16.10
อื่นๆ (แม่บ้าน)	18	4.70
รวม	385	100.00

ผลการศึกษาพบว่า อาชีพพนักงานองค์กรธุรกิจ มากที่สุด ร้อยละ 22.90 รองลงมา อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 17.90 ส่วนอาชีพลำดับสุดท้าย แม่บ้าน ร้อยละ 4.70

ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับ ชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง

1.ปัจจัยด้านการให้บริการ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.1 การให้บริการ 24 ชั่วโมง	16	63	111	136	59	3.41	1.062	มาก
1.2 ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่นความทันสมัย	1	26	90	224	44	3.74	0.758	มาก
1.3 การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	6	51	163	139	26	3.33	0.847	ปานกลาง
1.4 การรักษาผลประโยชน์และความลับของผู้ใช้บริการ	-	13	81	201	90	3.96	0.761	มาก
1.5 ชื่อเสียงของกิจการผู้ให้บริการ	1	25	113	194	52	3.70	0.791	มาก
1.6 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	1	2	45	209	128	4.20	0.675	มาก
1.7 ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสม	-	3	62	214	106	4.10	0.677	มาก
1.8 ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	2	47	201	135	4.22	0.669	มากที่สุด
1.9 มีบริการชำระเงินใหม่ๆเพิ่มขึ้นตลอดเวลา	-	11	95	174	105	3.97	0.797	มาก
เฉลี่ย						3.87	0.782	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านการให้บริการ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 3.87 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.782 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็น

เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ ทางด้านปัจจัยด้านการให้บริการมีความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านการให้บริการสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้วยระดับค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการด้วยระดับค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนการมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้แสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

2.ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2.1 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการต่างๆอย่างชัดเจน	-	10	104	227	44	3.79	0.668	มาก
2.2 การไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าบริการพิเศษอื่นๆเกินจำเป็น	1	17	104	206	57	3.78	0.756	มาก
2.3 การใช้บริการ โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ	13	30	105	164	73	3.66	0.982	มาก
2.4 ราคาการบริการเหมาะสม	3	11	74	225	72	3.91	0.747	มาก
2.5 ราคาเท่ากับรายอื่นๆ	1	13	110	197	64	3.81	0.758	มาก
2.6 ราคาต่ำกว่ารายอื่นๆ	4	23	93	162	103	3.88	0.910	มาก
เฉลี่ย						3.81	0.804	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 3.81 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.804 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านอัตราค่าบริการมี

ความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านอัตราค่าบริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ ราคาการบริการมีความเหมาะสมด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ราคาต่ำกว่ารายอื่นๆด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนการใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าบริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3.1 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ	2	28	119	182	54	3.67	0.825	มาก
3.2 โกดังถนนใหญ่เดินทาง สะดวกเข้าออกง่าย	-	4	99	221	61	3.88	0.666	มาก
3.3 สามารถชำระค่าสินค้าและ บริการต่างๆด้วยบัตรเครดิต	4	36	127	179	38	3.55	0.835	มาก
3.4 ความสะดวกในการเดินทาง	1	1	74	247	62	3.97	0.639	มาก
3.5 การให้บริการที่หลากหลาย	1	9	56	220	99	4.06	0.719	มาก
3.6 ที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	1	18	107	191	68	3.80	0.791	มาก
3.7 โกดังถนนที่เป็นเส้นทางสายหลัก	-	6	81	225	73	3.95	0.679	มาก
3.8 อยู่ใกล้/ในแหล่งชุมชน	-	1	72	243	69	3.99	0.614	มาก
3.9 มีจำนวนจุดให้บริการมากแห่ง	-	3	59	202	121	4.15	0.692	มาก
เฉลี่ย						3.89	0.718	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 3.89 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.718 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมี

ความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านสถานที่ให้บริการสามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ มีจำนวนจุดให้บริการมากแห่งด้วยระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ การให้บริการชำระเงินที่หลากหลายสามารถใช้บริการได้ทุกอย่างที่ผู้มาใช้บริการต้องการด้วยระดับ ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนสามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆด้วยบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุด ด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4.1 สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีทั่วถึง	2	17	115	206	45	3.71	0.748	มาก
4.2 การส่งเสริมการใช้บริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น การใช้คู่มือส่วนลด	8	36	135	170	36	3.49	0.866	มาก
4.3 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ	2	18	119	210	36	3.68	0.730	มาก
4.4 ความต่อเนื่องของการโฆษณา	1	19	112	219	34	3.69	0.711	มาก
4.5 ความทันสมัยของข่าวสาร	1	17	106	211	50	3.76	0.740	มาก
เฉลี่ย						3.67	0.759	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 3.67 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.759 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านส่งเสริม

การตลาดสามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความทันสมัยของประกาศ หรือข่าวสารด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีทั่วถึงด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ ส่วนการส่งเสริมการให้บริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น การใช้รูปป้องกันลกรวมตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

5.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
5.1 มีการจัดทำความสะอาดสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ	-	7	104	202	72	3.88	0.719	มาก
5.2 การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ	3	18	143	168	53	3.65	0.803	มาก
5.3 อุณหภูมิความเย็นสบายภายในสถานที่ให้บริการ	3	9	102	201	70	3.85	0.767	มาก
5.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอการให้บริการ	29	28	135	132	61	3.44	1.079	มาก
เฉลี่ย						3.71	0.842	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 3.71 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.842 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านลักษณะทางกายภาพสามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดทำสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ อุณหภูมิความเย็นสบายภายในสถานที่ให้บริการด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ ส่วน

ความเพียงพอของที่นั่งรอการให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

6.ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6.1 ความสะดวก รวดเร็ว และความ ต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ	2	6	57	208	112	4.10	0.735	มาก
6.2 ความประทับใจหลังการให้บริการ	-	6	58	215	106	4.09	0.693	มาก
6.3 แนะนำขั้นตอนการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก	1	10	53	225	96	4.05	0.716	มาก
6.4 การแก้ไขปัญหาเมื่อพบปัญหา จากการใช้บริการ	-	11	59	205	110	4.08	0.741	มาก
6.5 ความพร้อมและความพอเพียง ของเอกสารประกอบการให้บริการ	1	11	93	197	83	3.91	0.767	มาก
6.6 การจัดลำดับก่อน หลังลูกค้า ที่มาใช้บริการ	-	2	52	183	148	4.24	0.696	มากที่สุด
6.7 ความถูกต้องของการให้บริการ	1	1	45	163	175	4.32	0.708	มากที่สุด
เฉลี่ย						4.11	0.722	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 4.11 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.722 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านกระบวนการ

ให้บริการสามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความทันสมัยของประกาศ หรือข่าวสารด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสมและมีทั่วถึงด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ ส่วนการส่งเสริมการใช้บริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น การใช้คู่มือส่วนลดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรัสการค้าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

7.ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความถี่ของการให้ความสำคัญ					Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7.1 พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งทางวาจา และกิริยาท่าทาง	-	4	66	192	123	4.13	0.719	มาก
7.2 ความกระตือรือร้น และความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงาน	-	1	75	198	111	4.09	0.698	มาก
7.3 ความเหมาะสม และความเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน	-	5	98	179	103	3.99	0.759	มาก
7.4 การมีป้ายแสดงสถานะของผู้ให้บริการแต่ละคนอย่างชัดเจน	-	13	99	175	98	3.93	0.802	มาก
7.5 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่	-	9	58	188	130	4.14	0.751	มาก
7.6 ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	4	63	186	132	4.16	0.724	มาก
7.7 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่สุดผู้ให้บริการ	1	4	51	183	146	4.22	0.728	มาก
7.8 ความเสมอภาคในการให้ที่สุดบริการของเจ้าหน้าที่	2	2	48	160	173	4.30	0.744	มาก
เฉลี่ย						4.12	0.740	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่ามีความเห็นเฉลี่ยรวม 4.12 อยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวม 0.740 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความเห็นไม่กระจายตัว ซึ่งความเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านบุคลากรผู้ให้บริการสามารถเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยระดับค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยระดับค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ ส่วนการมีป้ายแสดงสถานะของผู้ให้บริการแต่ละคนอย่างชัดเจนกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดด้วยระดับค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดในแต่ละด้าน

ปัจจัยทางการตลาด	Mean	S.D	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	3.87	0.782	มาก
2. ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ	3.81	0.804	มาก
3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.89	0.718	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.67	0.759	มาก
5. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.71	0.842	มาก
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.11	0.722	มาก
7. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.12	0.740	มาก

จากตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณาจากการให้ความสำคัญในปัจจัยในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก และรองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 การเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.15 เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้มากกว่าหนึ่งประเภท เช่น สามารถชำระได้ทั้งค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ได้ในจุดเดียวกัน	96	24.90
2. ความสะดวกสบายในการบริการของจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ	153	39.70
3. ช่วงเวลาการให้บริการ	66	17.10
4. มีจำนวนมากแห่ง สามารถใช้บริการได้ทันทีที่ต้องการ	70	18.20
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เหตุผลที่ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความสะดวกสบายในการบริการของจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 39.70 รองลงมา สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้มากกว่าหนึ่งประเภท เช่น สามารถชำระได้ทั้งค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ได้ในจุดเดียวกัน ร้อยละ 24.90 และช่วงเวลาในการให้บริการมีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 17.10

ตารางที่ 4.16 ประเภทของธุรกิจจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ

ประเภทของธุรกิจจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ธนาคารพาณิชย์	82	21.30
2. Counter Service (ร้าน 7-Eleven)	211	54.80
3. Pay at Post (ที่ทำการไปรษณีย์)	58	15.10
4. อื่นๆ (ทีโอที, ห้างสรรพสินค้าโลตัส, ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน)	34	8.80
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประเภทของธุรกิจจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้ Counter Service (ร้าน 7-Eleven) มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 54.80 รองลงมา ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 21.30 และ Pay at Post มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 15.10

ตารางที่ 4.17 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มสาธารณสุขปโค

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มสาธารณสุขปโค	จำนวน	ร้อยละ
1. ค่าน้ำ	168	34.01
2. ค่าไฟฟ้า	186	37.65
3. ค่าโทรศัพท์บ้าน	140	28.34
รวม	494	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มสาธารณสุขปโค ค่าไฟฟ้า มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 37.65 รองลงมา ค่าน้ำ ร้อยละ 34.01 และ ค่าโทรศัพท์บ้าน มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 28.34

ตารางที่ 4.18 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
1. AIS	128	40.90
2. DTAC	92	29.39
3. TRUE	78	24.92
4. HUTCH	15	4.79
รวม	313	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 40.90 รองลงมา DTAC ร้อยละ 29.39 และ HUTCH มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 4.79

ตารางที่ 4.19 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มธนาคาร

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
1. ค่าบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ	106	36.94
2. ค่าสินค้าธนาคารต่างๆ	55	19.16
3. ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์	63	21.95
4. ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มสังหาริมทรัพย์	63	21.95
รวม	287	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มธนาคาร ค่าบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 36.94 รองลงมา ค่าผ่อนสินค้ากลุ่ม อสังหาริมทรัพย์ และค่าผ่อนสินค้ากลุ่มสังหาริมทรัพย์มีค่าเท่ากัน ร้อยละ 21.95 และค่าสินค้าธนาคาร ต่างๆ มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 19.16

ตารางที่ 4.20 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มบัตรเครดิตเข้าซื้อ และผ่อนชำระ

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มบัตรเครดิตเข้าซื้อและผ่อนชำระ	จำนวน	ร้อยละ
1. ค่าบัตรเครดิตสถาบันการเงินต่างๆ	82	38.86
2. ค่าสินเชื่อเงินสดสถาบันการเงินต่างๆ	70	33.18
3. ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์	-	-
4. ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มสังหาริมทรัพย์	59	27.96
รวม	211	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มบัตรเครดิตเข้าซื้อและผ่อนชำระ ค่าบัตรเครดิตสถาบันการเงินต่างๆ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 38.86 รองลงมา ค่าสินเชื่อเงินสดสถาบันการเงินต่างๆ ร้อยละ 33.18 และค่าผ่อนสินค้ากลุ่มสังหาริมทรัพย์ มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 27.96

ตารางที่ 4.21 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
1. AIA	107	50.47
2. AACCP	27	12.74
3. ไทยประกันชีวิต	42	19.81
4. เมืองไทยประกันชีวิต	26	12.26
5. อื่นๆ (กรุงเทพประกันภัย, กรุงเทพเอ็กซ์ซ่า)	10	4.72
รวม	212	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต AIA มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 50.47 รองลงมา ไทยประกันชีวิต ร้อยละ 19.81 และ อื่นๆ (กรุงเทพประกันภัย, กรุงเทพเอ็กซ์ซ่า) มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 4.72

ตารางที่ 4.22 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์	จำนวน	ร้อยละ
1. Tail Runner	21	17.95
2. Panya	34	29.06
3. Audition	29	24.78
4. Ragnarok	33	28.21
รวม	117	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้บริการ กลุ่มเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ Panya มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 29.06 รองลงมา Ragnarok ร้อยละ 28.21 และ Tail Runner มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 17.95

ตารางที่ 4.23 ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกชำระ

ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่เลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มสาธารณูปโภค	268	20.43
2. กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่	283	21.57
3. กลุ่มธนาคาร	259	19.74
4. กลุ่มบัตรเครดิตเข้าซื้อผ่อนชำระ	203	15.47
5. กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต	196	14.94
6. กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์	103	7.85
รวม	1312	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกชำระ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 21.57 รองลงมา กลุ่มสาธารณูปโภค ร้อยละ 20.43 และกลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 7.85

ตารางที่ 4.24 จำนวนครั้งในการใช้บริการ/ความถี่ในการใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ

จำนวนครั้ง/ความถี่ ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกวัน	2	0.50
2. 1 ครั้ง/สัปดาห์	20	5.20
3. 1 ครั้ง/เดือน	119	30.90
4. 1 ครั้ง/ปี	-	-
5. ไม่แน่นอน	244	63.40
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการ/ความถี่ในการใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่แน่นอน มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 63.40 รองลงมา 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 30.90 และ ทุกวัน มีจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 0.50

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด กับการเลือกใช้
บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ**

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการลูกค้าและประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการ	การเลือกใช้บริการลูกค้าและบริการ					ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ				
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการลูกค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของลูกค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการลูกค้าและบริการ	สาธารณูปโภค	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์	
	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	บริการลูกค้าและบริการ	
1.การให้บริการ 24 ชั่วโมง	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓	
2.ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓	
3.การมีช่องทางให้แสดงความความคิดเห็นต่อการให้บริการ	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	
4.การรักษาผลประโยชน์และความลับของผู้มาใช้บริการ	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	
5.ชื่อเสียงของกิจการผู้ให้บริการ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	
6.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	
7.ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	
8.ความรวดเร็วในการบริการ	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	
9.มีบริการชำระเงินใหม่ๆเพิ่ม	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

การให้บริการ 24 ชั่วโมง พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่

การรักษาผลประโยชน์และความลับของผู้มาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับและกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย

ชื่อเสียงของกิจการผู้ให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย

ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและ

บริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่ม โทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มประกันภัย

ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสม พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มประกันภัย

ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่

การมีบริการชำระเงินใหม่ๆเพิ่มขึ้นตลอดเวลา พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการกับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ	การเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ										
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ			ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ					
			บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	สาขาการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์	
1.การให้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการต่างๆชัดเจน	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓
2.การไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าบริการพิเศษอื่นเกินจำเป็น	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓
3.การใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
4.ราคาการบริการมีความเหมาะสม	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
5.ราคาเท่ากับรายอื่นๆ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
6.ราคาต่ำกว่ารายอื่นๆ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการกับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ	การเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ				ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ					
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความดีในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	สาขาอุปโภค	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์	
										บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ
1.การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการดำเนินธุรกิจ	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.ใกล้ถนนใหญ่เดินทางสะดวกเข้าออกง่าย	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	
3.สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆด้วยบัตรเครดิต	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	
4.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	
5.การให้บริการที่หลากหลาย	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	
6.ที่จอดรถสะดวกเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	
7.ใกล้ถนนที่เป็นทางสายหลัก	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	
8.ใกล้แหล่งชุมชน	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	
9.มีจำนวนมากแห่ง	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการกับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้า

ใกล้ถนนใหญ่ เดินทางสะดวกเข้าออกง่าย พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆด้วยบัตรเครดิต พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย

การให้บริการที่หลากหลาย พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่ม

เกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ใกล้ถนนที่เป็นเส้นทางสายหลัก พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ใกล้แหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า พบว่า มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

มีจำนวนจุดให้บริการมากแห่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกับการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	การเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ									
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ						
				สาขาอุปโภค	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์	
1.สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสม	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
2.การส่งเสริมการให้บริการด้วยวิธีต่างๆ	×	✓	×	✓	×	×	✓	×	×	✓
3.การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ	×	×	×	×	×	×	×	×	×	✓
4.ความต่อเนื่องของนโยบายประชาสัมพันธ์	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	×
5.ความทันสมัยของประกาศหรือข่าวสาร	×	×	✓	×	×	×	×	×	×	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย × แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสม และมีทั่วถึง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การส่งเสริมการให้บริการด้วยวิธีต่างๆ พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มประกันภัย

การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ความทันสมัยของประกาศ หรือข่าวสาร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ	การเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ								
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ					
				สาขารูปโลก	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์
1.การจัดทำความสะดวกสถานที่ให้สะดวกอยู่เสมอ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
2.การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓
3.อุณหภูมิความเย็นสบายภายในสถานที่ให้บริการ	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗
4.ความเพียงพอของที่นั่งรอใช้บริการ	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกับการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

การจัดทำความสะดวกสถานที่ให้สะดวกอยู่เสมอ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มประกันภัย และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มประกันภัย

อุณหภูมิความเย็นสบายภายในสถานที่ให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ความเพียงพอของที่นั่งรอการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความดีในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	การเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ							
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ				
				สาธารณูปโภค	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย
1.ความสะดวก รวดเร็วและ	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
ความต่อเนื่องของบริการ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
2.ความประทับใจหลังการใช้บริการ	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗
3.แนะนำขั้นตอนการใช้บริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
4.การแก้ไขปัญหาเมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗
5.ความพร้อมของเอกสารประกอบการใช้บริการ	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
6.การจัดลำดับก่อนหลังลูกค้าที่มาใช้บริการ	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
7.ความถูกต้องของการให้บริการ	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการกับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

ความสะดวกรวดเร็ว และความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่า สินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มประกันภัย

ความประทับใจหลังการใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระ ค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับ ชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่ม ธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

แนะนำขั้นตอนการใช้บริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก พบว่า มีความสัมพันธ์กับความดี ในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มบัตรเครดิต และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่า สินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การแก้ไขปัญหาเมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่า สินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ความพร้อมและความพอเพียงของเอกสารประกอบการใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับ ชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่ม เกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การจัดลำดับก่อนหลังลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่ม สาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับ ชำระค่าสินค้าและบริการ ความดีในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับ

ชำระคือกลุ่มประกันภัย

ความถูกต้องของการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจูดรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจูดรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจูดรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	การเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ											
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทธุรกิจของจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ความถี่ในการใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ					ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ				
			เหตุการณ์เลือกใช้บริการ	บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ	สาธารณูปโภค	โทรศัพท์เคลื่อนที่	ธนาคาร	บัตรเครดิต	ประกันภัย	เกมส์		
1.พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งวาจาและกิริยาท่าทาง	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓
2.ความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงาน	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
3.ความเหมาะสมเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
4.มีป้ายแสดงสถานะของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓
6.ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓
7.ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
8.ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ แสดงว่าสัมพันธ์กัน เครื่องหมาย ✗ แสดงว่าไม่สัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการกับการเลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติมภาคผนวก)

พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งทางวาจาและกิริยาท่าทาง พบว่า มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความกระตือรือร้น และความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่า สินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่ม ประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ความเหมาะสมและความเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่า สินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์ คอมพิวเตอร์ออนไลน์

การมีป้ายแสดงสถานะผู้ให้บริการแต่ละคนอย่างชัดเจนไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่ม โทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มประกันภัย กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่ม ประกันภัย

ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือ กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และไม่มี ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรัสรับชำระค่า สินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรัสรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือ

กลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มประกันภัย

ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มบัตรเครดิต กลุ่มเกมส์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ และ ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทธุรกิจของจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มบริการที่รับชำระคือกลุ่มสาธารณูปโภค กลุ่มธนาคาร กลุ่มประกันภัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันการใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนมีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิตของประชาชนโดยส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม จากแนวโน้มของการเจริญเติบโตในธุรกิจนี้ ดังนั้นการศึกษา “ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ” เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนใน เขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สูตรการคำนวณกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 385 รายมาเป็นตัวแทนของประชากรแล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าสถิติ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค-สแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มผู้บริ โภคเพศหญิงและชายมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยมีอายุ 21- 30 ปี มากที่สุด มีสัดส่วนของผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสมากกว่าโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพพนักงานองค์กรธุรกิจ

1.3.2 ปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องมีจำนวนจุดให้บริการมากแห่งอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องความเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องราคาการบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องการจัดทำความสะดวกสถานที่ให้สะดวกอยู่เสมออยู่ในระดับมาก และปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องความทันสมัยของประกาศหรือข่าวสารอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ให้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยทางการตลาดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการ และเมื่อพิจารณาทางด้านคือ ปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มเกมออนไลน์มากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มเกมออนไลน์มากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มสาทรูปโภค กลุ่มธนาคาร และกลุ่มเกมออนไลน์มากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มบัตรเครดิต และกลุ่มเกมออนไลน์มากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มรับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มธนาคารมากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มรับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มบัตรเครดิตมากที่สุด ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการเรื่องประเภทกลุ่มรับชำระค่าสินค้าและบริการกลุ่มบัตรเครดิต และกลุ่มเกมออนไลน์มากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลจากการศึกษา ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการ โดยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ในช่วงของวัยกำลังศึกษา และวัยทำงาน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และอยู่ในองค์กรธุรกิจเป็นส่วนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย อุพงษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานองค์กรธุรกิจเป็นส่วนใหญ่

2.2 ปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลจากการศึกษา ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสูงสุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจอร์บชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประโยชน์ ชिरนนวนิชย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ นุชาดา ผาดแสนศรี (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรม โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.2.1 **ปัจจัยด้านการให้บริการ** มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.22 มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.20 ใกล้เคียงกันมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงพร ดันติวงศ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดด้านการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณภาพของงานบริการซ่อมรถจักรยานยนต์ที่มีมาตรฐาน

2.2.2 **ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ** มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.91 มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ราคาการบริการมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงพร ดันติวงศ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การคิดราคาอะไหล่มีความเหมาะสม ไม่แพงเกินท้องตลาด

2.2.3 **ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ** มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้มาใช้บริการต้องการความสะดวกในการมาใช้บริการ โดยจุดชำระค่าสินค้าและบริการควรตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงพร ดันติวงศ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนมีหนทางเข้าออกที่สะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.4 **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความทันสมัยของประกาศหรือ ข่าวสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ ความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับการศึกษาของ ประโยชน์ ชีรนวนิชย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการตัวแลกเงินไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด

2.2.5 **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.88 มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดทำความสะอาดสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ ซึ่ง

สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญภา จินดาทอง (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของลูกค้ายี่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูดไซเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ด้านโรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความสำคัญเห็นว่าอยู่ในระดับดี คือความได้มาตรฐานของโรงภาพยนตร์ ความสะอาดภายในโรงภาพยนตร์

2.2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รองมาจากปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประโยชน์ ชีรนรวิชย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ประสิทธิภาพของการให้บริการ

2.2.7 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30 มีผลอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประโยชน์ ชีรนรวิชย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุด

2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลจากการศึกษาผู้ให้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยทางการตลาดโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรัสชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีวิศา พิกสังข์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.4 ข้อสังเกตจากผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ามีผลการศึกษาที่ขัดแย้ง จากการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการที่เหมาะสมมากที่สุด เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ พบว่าราคาค่าบริการที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยที่สุด จากการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการทำความสะอาดสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอมากที่สุด เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ พบว่าการทำความสะอาดสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยที่สุด จากการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความถูกต้องของการให้บริการมากที่สุด เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ พบว่าความถูกต้องของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการจตุรับชำระค่าสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยที่สุด ซึ่งสาเหตุของผลการศึกษาที่ขัดแย้งอาจเกิดจากการสุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งตัวอย่าง แต่เป็นการสุ่มที่ไม่ครอบคลุมทุกหน่วยของประชากร หรือเป็นการสุ่มที่ไม่เป็นตามทฤษฎีของการสุ่มตัวอย่างทำให้ได้ตัวอย่างที่ไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ของแบบสอบถาม

3. ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการ เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของตนเองว่ามีจุดไหนในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้า แล้วต้องหาวิธีปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของคุณภาพหรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้สนองตอบตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

2. อัตราค่าบริการ เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องของราคาการบริการมีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่อัตราค่าบริการมักมีความแตกต่างกันไม่มากนักผู้ประกอบการควรนำอัตราค่าบริการมาเป็นจุดส่งเสริมการตลาดเช่น การลดอัตราค่าใช้บริการ ในธุรกิจหรือสาขาที่เปิดใหม่ หรือชำระค่าสินค้าผ่านธุรกิจ 10 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง เป็นต้น

3. การส่งเสริมการตลาด ยังไม่มีความเด่นชัดในด้านนี้มากนัก มีเพียงผู้ให้บริการไม่กี่เจ้าที่เน้นเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้มาใช้บริการ ดังนั้นหากผู้ให้บริการให้ความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้น จะเป็นการเพิ่มอัตราการเติบโตได้มากขึ้นด้วย

4. จากงานวิจัยในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ในระดับความสำคัญมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการจัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษากครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุม

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มธุรกิจของจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการแบบรวมๆ เช่น Counter service, Pay at Post, ธนาคารพาณิชย์, บริษัททีไอที, ห้างสรรพสินค้าโลตัสฯลฯ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นไปที่จุดรับชำระค่าสินค้าและบริการเพียงจุดเดียวเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงลงไปที่มีต่อจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ลูกค้าใช้บริการอยู่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร, 2549: www.hrcenter.co.th/businessstraining/articles/shownews.asp?

ArticleID=4758

กัลยา วานิชย์บัญชา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2548 สถิติสำหรับงานวิจัย

ก้ำพล บัวศรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2548 ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ

คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ดวงพร ดันติวงศ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2547 ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

นครราชสีมา

ธนากร มิตตะกัง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2548 ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้

บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ธนากรไทยพาณิชย์, 2551: http://www.scb.co.th/th/pnb/pnb_nws_080116_01_ng.shtml

ธัญรัตน์ เสถียรเนตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2547 ปัจจัยทางการตลาดของหนังสือพิมพ์ข่าวสด

และหนังสือพิมพ์คมชัดลึก

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุบลราชธานี “การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์” สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2547

นิตยสารผู้จัดการ, ตุลาคม 2548 www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=40130

นิตยสารผู้จัดการ, ตุลาคม 2548 www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=40131

นุชาดา ฝาคแสนศรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2548 ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการคลินิกเวชกรรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ “หน่วยที่ 9 กลยุทธ์ราคา” ในประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์ วางแผน

และควบคุมทางการตลาด สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547

ประกาศิต ทองเจือเพชร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544 ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน

ประโยชน์ ชีรนรวิชย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2549 ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้แลกเงินไปรษณีย์ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขต

กรุงเทพมหานคร

เพ็ญญา จินดาทอง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2546 ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม

การตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของลูกค้าที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูดในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ศรวิดา พักสังข์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2548 ปัจจัยทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจ

ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตนนทบุรี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ “การบริหารการตลาดยุคใหม่” กรุงเทพมหานคร

สำนักพิมพ์ ธรรมสาร 2546

ศุภนุช พูลเจริญ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2547 ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

เลือกฝากเงินสงเคราะห์ชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอปรางค์กู่ จังหวัด

นครราชสีมา

สมชาย อุปพงษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2548 ปัจจัยทางการตลาดของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

เสาวภา มีถาวรกุล “หน่วยที่ 7 การตลาดเป้าหมาย” ในประมวลสาระชุดวิชา การวิเคราะห์ วางแผน

และควบคุมทางการตลาดนนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2301 02 มี.ค. - 05 มี.ค. 2551 “ธุรกรรมการเงินผ่าน

อินเทอร์เน็ต โอกาสใหม่ของผู้ประกอบการสื่อสารไร้สาย”

www.thannews.th.com/detailNews.php?id=M2421641&issue=2301

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2292 31 ม.ค. - 02 ก.พ. 2551, คอลัมน์ บทเรียนธุรกิจ

www.thannews.th.com/detailColum.php?id=M262292K&issue=2292&cColumID=40

http://www.thailandpost.com/news_main.asp?cid=1332

http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data=413376_Marketing

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการของประชาชนใน
เขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตาม
ความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบ
แบบสอบถามทั้งหมดถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะโดยรวมเท่านั้นและ
ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] น้อยกว่า 20 ปี [] 21 - 30 ปี [] 31 - 40 ปี [] 41 - 50 ปี
[] 51 - 60 ปี [] มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

[] โสด [] สมรส

4. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษา [] อาชีวศึกษา [] ปริญญาตรี
[] สูงกว่าปริญญาตรี [] อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

[] ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท [] 10,001 - 20,000 บาท [] 20,001 - 30,000 บาท
[] 30,001 - 40,000 บาท [] 40,001 - 50,000 บาท [] 50,000 บาท ขึ้นไป

6. อาชีพหลัก

[] ข้าราชการ [] พนักงานองค์กรธุรกิจ [] พนักงานรัฐวิสาหกิจ
[] ธุรกิจส่วนตัว [] นิสิต/นักศึกษา [] รับจ้าง
[] อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ

7. ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยในการเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการต่อไปนี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกเพียงหนึ่งช่อง แต่ละข้อจะมีความหมายเป็นคะแนน ระดับความสำคัญดังนี้

ปัจจัยด้านการให้บริการ		ระดับการให้ความสำคัญ				
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.1	การให้บริการ 24 ชั่วโมง					
7.2	ประสิทธิภาพของเครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ความทันสมัย					
7.3	การมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้แสดงความคิดเห็น					
7.4	การรักษาผลประโยชน์และความลับของผู้ใช้บริการ					
7.5	ชื่อเสียงของกิจการผู้ให้บริการ					
7.6	ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
7.7	ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสม					
7.8	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
7.9	มีบริการชำระเงินใหม่ๆเพิ่มขึ้นตลอดเวลา					
ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.10	การให้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการต่างๆอย่างชัดเจน					
7.11	การไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าบริการพิเศษอื่นๆเกินความจำเป็น					
7.12	การใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ					
7.13	ราคาการบริการมีความเหมาะสม					
7.14	ราคาเท่ากับรายอื่นๆ					
7.15	ราคาต่ำกว่ารายอื่นๆ					

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.16	การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ เช่น ระบบการชำระเงินผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
7.17	ใกล้ถนนใหญ่ เดินทางสะดวก เข้าออกง่าย					
7.18	สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆด้วยบัตรเครดิต					
7.19	ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
7.20	การให้บริการชำระเงินที่หลากหลายสามารถใช้บริการได้ทุกอย่าง ที่ผู้มาใช้บริการต้องการ					
7.21	ที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
7.22	ใกล้ถนนที่เป็นเส้นทางสายหลัก					
7.23	อยู่ใกล้/ในบริเวณแหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า					
7.24	มีจำนวนจุดให้บริการมากแห่ง					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.25	สื่อที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารการให้บริการเหมาะสม และมีทั่วถึง					
7.26	การส่งเสริมการใช้บริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น การใช้คู่มือส่วนลด					
7.27	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ					
7.28	ความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์					
7.29	ความทันสมัยของประกาศหรือข่าวสาร					
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.30	มีการจัดทำความสะดวกสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ					
7.31	การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้บริการ					
7.32	อุณหภูมิความเป็นสบายภายในสถานที่ให้บริการ					
7.33	ความเพียงพอของที่นั่งรอการให้บริการ					

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.34	ความสะดวก รวดเร็ว และความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ					
7.35	ความประทับใจหลังการใช้บริการ					
7.36	แนะนำขั้นตอนการให้บริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก					
7.37	การแก้ไขปัญหาเมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ					
7.38	ความพร้อมและความพอใจของเอกสารประกอบการให้บริการ					
7.39	การจัดลำดับก่อน หลังลูกค้าที่มาใช้บริการ					
7.40	ความถูกต้องของการให้บริการ เช่น การทอนเงิน					
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
ลำดับ	ปัจจัย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.41	พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งทางวาจาและกิริยาท่าทาง					
7.42	ความกระตือรือร้นและความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงาน					
7.43	ความเหมาะสมและความเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน					
7.44	การมีป้ายแสดงสถานะของผู้ให้บริการแต่ละคนอย่างชัดเจน					
7.45	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่					
7.46	ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7.47	ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7.48	ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ส่วนที่ 3 การเลือกใช้บริการจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับกรเลือกใช้บริการของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

8. เหตุผลใดที่ท่านใช้บริการจากรับชำระเงิน

- สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้มากกว่าหนึ่งประเภท เช่น สามารถชำระได้ทั้งค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ได้ในจุดเดียวกัน
- ความสะดวกสบายในการบริการของจากรับชำระค่าสินค้าและบริการ
- ช่วงเวลาการให้บริการ
- มีจำนวนมากแห่ง สามารถใช้บริการได้ทันทีที่ต้องการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. จุ้รับชำระค่าสินค้าและบริการที่ท่านใช้บริการจัดเป็นธุรกิจประเภท

- ธนาคารพาณิชย์
- Counter Service (ร้าน 7-Eleven)
- Pay at Post (ที่ทำการไปรษณีย์)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ประเภทกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการที่ท่านเลือกใช้บริการชำระ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 10.1 กลุ่มสาธารณูปโภค
- ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์บ้าน
- 10.2 กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่
- AIS DTAC TRUE HUTCH
- 10.3 กลุ่มธนาคาร
- ค่าบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ
- ค่าสินเชื่อธนาคารต่างๆ
- ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน คอนโดมิเนียม ฯลฯ
- ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ
- 10.4 กลุ่มบัตรเครดิต/เช่าซื้อ/ผ่อนชำระ
- ค่าบัตรเครดิตสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น อีออน อีซีบาย เฟิร์ส-ซ้อยส์ เซเทลเลม ฯลฯ
- ค่าสินเชื่อเงินสดสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น อีออน อีซีบาย เฟิร์ส-ซ้อยส์ เซเทลเลม ฯลฯ

ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์ (บ้าน ที่ดิน คอนโดมิเนียม ฯลฯ) ที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์ เช่น อีออน อีซีบาย เฟิร์ส-ซ้อยส์ เซเทลเลม ฯลฯ

ค่าผ่อนสินค้ากลุ่มอสังหาริมทรัพย์ (รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ) ที่ไม่ใช่
ธนาคารพาณิชย์ เช่น อีออน อีซีบาย เฟิร์ส-ซ้อยส์ เซเทลเลม ฯลฯ

10.5 กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต

บริษัท AIA บริษัท AACP ไทยประกันชีวิต

เมืองไทยประกันชีวิต อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10.6 กลุ่มเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์

Tail runner Panya Audition

Ragnarok อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. จำนวนครั้งในการใช้บริการ/ความถี่ในการใช้บริการจตุรัสค่าสินค้าและบริการ

ทุกวัน 1 ครั้ง/สัปดาห์ 1 ครั้ง/เดือน

1 ครั้ง/ปี ไม่แน่นอน

ภาคผนวก ข
ตารางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับ
การเลือกใช้บริการจตุรรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับการให้บริการกับการเลือกใช้บริการจากร้านค้าสินค้าและบริการ

Crosstab

Count	เหตุผลที่ใช้บริการ					
	การได้ใจ ศูนย์	ความสะอาด	ช่วงเวลา			Total
			วันจันทร์	วันอังคาร	วันรวมทั้งหมด	
บริการ นิสิต/นิสิต 24 hr. วัน เช้า	6	6	2	2	16	
บริการ นิสิต/นิสิต วันกลาง ภาค	19	27	7	10	63	
บริการ นิสิต/นิสิต ภาค ภาคใต้	24	51	17	19	111	
Total	30	54	25	27	136	
Total	17	15	15	12	59	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.425 ^a	12	.412
Likelihood Ratio	12.607	12	.398
Linear-by-Linear Association	3.380	1	.066
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (15.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.74.

1. การให้บริการ 24 ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านค้าสินค้าและบริการ
ทำสินค้าและบริการอย่างไรบ้างที่ผู้ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .412

Crosstab

Count	เหตุผลที่ใช้บริการ					
	การได้ใจ ศูนย์	ความสะอาด	ช่วงเวลา			Total
			วันจันทร์	วันอังคาร	วันรวมทั้งหมด	
บริการ นิสิต/นิสิต วันเช้า ภาค	7	3	0	3	13	
บริการ นิสิต/นิสิต วันกลาง ภาค	21	30	13	17	81	
บริการ นิสิต/นิสิต ภาค ภาคใต้	40	93	34	34	201	
Total	28	27	19	16	90	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.996 ^a	9	.049
Likelihood Ratio	18.356	9	.031
Linear-by-Linear Association	.063	1	.802
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.23.

4. การบริการ พบว่า โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านค้า
ทำสินค้าและบริการอย่างไรบ้างที่ผู้ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .049

Crosstab

Count	เหตุผลที่ใช้บริการ					
	การได้ใจ ศูนย์	ความสะอาด	ช่วงเวลา			Total
			วันจันทร์	วันอังคาร	วันรวมทั้งหมด	
บริการ นิสิต/นิสิต วันเช้า ภาค	1	0	0	0	1	
บริการ นิสิต/นิสิต วันกลาง ภาค	11	8	2	5	26	
บริการ นิสิต/นิสิต ภาค ภาคใต้	28	31	13	18	90	
Total	42	104	38	40	224	
Total	14	10	13	7	44	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.701 ^a	12	.016
Likelihood Ratio	24.278	12	.019
Linear-by-Linear Association	2.026	1	.155
N of Valid Cases	385		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

2. ประสิทธิภาพของศูนย์บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านค้า
ทำสินค้าและบริการอย่างไรบ้างที่ผู้ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .016

Crosstab

Count	เหตุผลที่ใช้บริการ					
	การได้ใจ ศูนย์	ความสะอาด	ช่วงเวลา			Total
			วันจันทร์	วันอังคาร	วันรวมทั้งหมด	
บริการ นิสิต/นิสิต วันเช้า ภาค	2	4	0	0	6	
บริการ นิสิต/นิสิต วันกลาง ภาค	24	15	2	10	51	
บริการ นิสิต/นิสิต ภาค ภาคใต้	38	59	28	38	163	
Total	22	69	29	19	139	
Total	10	6	7	3	26	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	39.607 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	42.223	12	.000
Linear-by-Linear Association	1.417	1	.234
N of Valid Cases	385		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.03.

3. การร้องขอทางโปรแกรมมีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านค้า
ทำสินค้าและบริการอย่างไรบ้างที่ผู้ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	เหตุผลที่ใช้บริการ					
	การได้ใจ ศูนย์	ความสะอาด	ช่วงเวลา			Total
			วันจันทร์	วันอังคาร	วันรวมทั้งหมด	
บริการ นิสิต/นิสิต วันเช้า ภาค	1	0	0	0	1	
บริการ นิสิต/นิสิต วันกลาง ภาค	0	2	0	0	2	
บริการ นิสิต/นิสิต ภาค ภาคใต้	10	17	10	8	45	
Total	52	88	33	36	209	
Total	33	46	23	26	128	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.397 ^a	12	.753
Likelihood Ratio	8.775	12	.722
Linear-by-Linear Association	.284	1	.594
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

6. ความถูกต้องของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากร้านค้า
ทำสินค้าและบริการอย่างไรบ้างที่ผู้ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .753

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
จำนวนการให้ข้อมูล	1	1	0	1	3	
บริการทางตรง	17	23	10	12	62	
บริการทางอ้อม	51	93	34	36	214	
รวม	77	36	22	21	106	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.483 ^a	9	.877
Likelihood Ratio	4.893	9	.844
Linear-by-Linear Association	.271	1	.603
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

7. จำนวนการให้ข้อมูลทางตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 และความสัมพันธ์ทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .877

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
ความพึงพอใจในการให้บริการ	1	1	0	0	2	
ปานกลาง	10	21	5	11	47	
มาก	51	82	34	34	201	
มากที่สุด	34	49	27	25	135	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.982 ^a	9	.836
Likelihood Ratio	5.678	9	.772
Linear-by-Linear Association	.087	1	.768
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

8. ความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 และความสัมพันธ์ทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .836

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
มีการให้บริการด้วยคุณภาพที่สมควร	5	3	0	3	11	
ปานกลาง	27	39	10	19	95	
มาก	40	74	32	28	174	
มากที่สุด	24	37	24	20	105	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.718 ^a	9	.230
Likelihood Ratio	13.436	9	.144
Linear-by-Linear Association	1.602	1	.206
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

9. ผู้บริการที่ประเมินค่าการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 และความสัมพันธ์ทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .230

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
บริการ 24 ชั่วโมง	3	5	6	2	16	
บริการ 24 ชั่วโมง	22	14	20	7	63	
บริการ 24 ชั่วโมง	30	63	12	6	111	
บริการ 24 ชั่วโมง	19	89	14	14	136	
รวม	8	40	6	5	59	
Total	82	211	58	34	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	54.598 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	54.149	12	.000
Linear-by-Linear Association	.087	1	.767
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (15.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.41.

10. การบริการ 24 ชั่วโมงมีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการและผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
บริการ 24 ชั่วโมง	0	0	0	1	1	
บริการ 24 ชั่วโมง	3	12	8	3	26	
บริการ 24 ชั่วโมง	23	45	17	5	90	
บริการ 24 ชั่วโมง	48	126	28	22	224	
รวม	8	28	5	3	44	
Total	82	211	58	34	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.169 ^a	12	.036
Likelihood Ratio	16.091	12	.187
Linear-by-Linear Association	1.959	1	.162
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

11. ประสิทธิภาพของศูนย์บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการและผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .036

Crosstab

Count	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทที่ให้บริการ				Total
		จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
บริการ 24 ชั่วโมง	1	5	0	0	6	
บริการ 24 ชั่วโมง	7	28	11	5	51	
บริการ 24 ชั่วโมง	32	86	31	14	163	
บริการ 24 ชั่วโมง	37	76	14	12	139	
รวม	5	16	2	3	26	
Total	82	211	58	34	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.859 ^a	12	.379
Likelihood Ratio	14.429	12	.274
Linear-by-Linear Association	1.982	1	.159
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

12. การมีช่องทางให้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทที่ติดต่อให้บริการผู้รับบริการและผู้รับบริการ
 ที่ความน่าจะเป็นที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .379

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	3	13
บ้านกลาง	17	46	81
บ้าน	37	106	201
บ้านเดี่ยว	28	51	90
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.828 ^a	9	.027
Likelihood Ratio	22.829	9	.007
Linear-by-Linear Association	5.019	1	.025
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.15.

13. การรับค่าของค่าเฉลี่ยในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
ค่าเฉลี่ยและบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .027

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	1	1
บ้านกลาง	4	11	3
บ้าน	23	64	10
บ้านเดี่ยว	46	105	28
บ้านเดี่ยว	9	31	6
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.072 ^a	12	.440
Likelihood Ratio	9.710	12	.641
Linear-by-Linear Association	.845	1	.358
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

14. ซึ่งสิ่งของที่มีการใช้ในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
และบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .440

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	1	1
บ้านกลาง	0	2	0
บ้าน	7	28	4
บ้านเดี่ยว	44	106	23
บ้านเดี่ยว	31	75	15
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.372 ^a	12	.278
Likelihood Ratio	13.548	12	.330
Linear-by-Linear Association	3.465	1	.063
N of Valid Cases	385		

15. การนำข้อมูลมาใช้ในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
และบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ 278

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	2	3
บ้านกลาง	11	37	8
บ้าน	45	117	34
บ้านเดี่ยว	26	56	14
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.366 ^a	9	.498
Likelihood Ratio	6.871	9	.651
Linear-by-Linear Association	.702	1	.402
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

16. จำนวนค่าในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
และบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .498

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	1	1
บ้านกลาง	6	31	7
บ้าน	37	108	35
บ้านเดี่ยว	39	71	15
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.869 ^a	9	.169
Likelihood Ratio	12.855	9	.169
Linear-by-Linear Association	4.216	1	.040
N of Valid Cases	385		

a. 5 cells (31.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

17. ความสนใจในการใช้ในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
และบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .169

Crosstab

Count	กรณีที่ไม่มีการ		Total
	counter service	pay at post	
ทั้งหมดที่ไม่ใช่คน	0	5	5
บ้านกลาง	17	59	14
บ้าน	37	88	29
บ้านเดี่ยว	28	59	10
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.113 ^a	9	.034
Likelihood Ratio	18.417	9	.031
Linear-by-Linear Association	2.721	1	.099
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .97.

18. การนำข้อมูลมาใช้ในการคำนวณของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลบ้าน
และบริกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .034

Crosstab

Count		ความถี่		Total
		ทั่วไป	ไม่พบ	
บริการ 24 hr.	ไม่พบ	3	7	16
	พบ	0	18	44
	ไม่พบ	1	3	64
	พบ	0	5	39
	ไม่พบ	1	8	13
	พบ	1	13	37
Total		2	20	119

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.728 ^a	12	.008
Likelihood Ratio	23.499	12	.024
Linear-by-Linear Association	.081	1	.776
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

19. การให้บริการ 24 ชั่วโมงมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการศูนย์รับรถแท็กซี่และ บริการช่างยนต์ที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .008

Crosstab

Count		ความถี่		Total
		ทั่วไป	ไม่พบ	
บริการช่างยนต์	ไม่พบ	0	1	0
	พบ	0	2	10
	ไม่พบ	0	6	35
	พบ	1	7	67
	ไม่พบ	1	5	6
	พบ	2	20	119
Total		2	20	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.337 ^a	12	.061
Likelihood Ratio	20.275	12	.062
Linear-by-Linear Association	4.721	1	.030
N of Valid Cases	385		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

20. ประสิทธิภาพของเครื่องเชื่อมและอุปกรณ์ช่างไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการช่างยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .061

Crosstab

Count		ความถี่		Total
		ทั่วไป	ไม่พบ	
บริการช่างยนต์	ไม่พบ	0	4	2
	พบ	0	4	17
	ไม่พบ	2	8	61
	พบ	0	7	30
	ไม่พบ	0	1	7
	พบ	2	20	119
Total		2	20	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.304 ^a	12	.139
Likelihood Ratio	18.070	12	.114
Linear-by-Linear Association	7.444	1	.006
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

21. การร้องขอให้ซ่อมแซมรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการช่างยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .139

Crosstab

Count		ความถี่		Total
		ทั่วไป	ไม่พบ	
บริการช่างยนต์	ไม่พบ	0	2	8
	พบ	2	6	28
	ไม่พบ	0	6	62
	พบ	0	5	27
	ไม่พบ	2	20	119
Total		2	20	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.625 ^a	9	.014
Likelihood Ratio	16.154	9	.064
Linear-by-Linear Association	2.524	1	.112
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

22. การร้องขอให้ซ่อมแซมรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการช่างยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .014

Crosstab

Count		ความถี่		Total
		ทั่วไป	ไม่พบ	
บริการช่างยนต์	ไม่พบ	0	0	0
	พบ	0	1	1
	ไม่พบ	0	3	9
	พบ	1	14	66
	ไม่พบ	1	2	43
	พบ	2	20	119
Total		2	20	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.339 ^a	12	.010
Likelihood Ratio	15.655	12	.208
Linear-by-Linear Association	.096	1	.757
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

24. การร้องขอให้ซ่อมแซมรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการช่างยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .010

Crosstab

Count	Total	กรรมสิทธิ์			Total
		ที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
จำนวนที่ดิน	3	0	2	2	3
จำนวนโฉนดที่ดิน	62	5	33	33	62
รวม	214	1	60	144	214
รวม	106	1	35	65	106
Total	385	2	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.193 ^a	9	.263
Likelihood Ratio	9.703	9	.375
Linear-by-Linear Association	.510	1	.475
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

25. จำนวนที่ดินกรรมสิทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .263

Crosstab

Count	Total	กรรมสิทธิ์			Total
		ที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
ความถี่ในการบริการ	2	0	1	1	2
บริการ	201	0	7	11	29
บริการ	135	1	3	65	126
บริการ	385	2	20	119	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.787 ^a	9	.010
Likelihood Ratio	16.103	9	.065
Linear-by-Linear Association	2.606	1	.106
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

26. ความถี่ในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .010

Crosstab

Count	Total	กรรมสิทธิ์			Total
		ที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์	4	0	2	5	11
บริการ	174	0	4	38	95
บริการ	105	1	5	54	110
บริการ	385	2	20	119	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.160 ^a	9	.087
Likelihood Ratio	14.540	9	.104
Linear-by-Linear Association	7.963	1	.005
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

27. การให้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .087

Crosstab

Count	Total	กรรมสิทธิ์		Total
		โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
บริการ 24 hr.	16	5	11	16
บริการ	63	19	44	63
บริการ	111	41	70	111
บริการ	136	32	104	136
บริการ	385	17	42	59
Total	385	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.319 ^a	4	.256
Likelihood Ratio	5.312	4	.257
Linear-by-Linear Association	1.122	1	.289
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.74.

28. การให้บริการ 24 ชั่วโมงไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .256

Crosstab

Count	Total	กรรมสิทธิ์		Total
		โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์	6	1	5	6
บริการ	163	13	38	51
บริการ	139	56	107	163
บริการ	26	38	101	139
บริการ	385	6	20	26
Total	385	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.536 ^a	4	.472
Likelihood Ratio	3.587	4	.465
Linear-by-Linear Association	.146	1	.702
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.78.

29. การให้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์รับฝากสินค้าและบริการอสังหาริมทรัพย์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .472

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่ทราบประวัติโรค	3	10	13
ไม่ทราบประวัติโรค	17	64	81
ทราบ	65	136	201
ทราบ	29	61	90
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.168 ^a	3	.244
Likelihood Ratio	4.364	3	.225
Linear-by-Linear Association	2.621	1	.105
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.85.

31. การทราบประวัติโรคนั้นมีความสัมพันธ์กับการไม่ทราบประวัติโรคในกลุ่มผู้ป่วยที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .244

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	7	18	25
ไม่ทราบประวัติโรค	31	82	113
ทราบ	63	131	194
ทราบ	13	39	52
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.002 ^a	4	.735
Likelihood Ratio	2.292	4	.682
Linear-by-Linear Association	.061	1	.804
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

32. ข้อสังเกตจากการดูประวัติการไม่ทราบประวัติโรคในกลุ่มผู้ป่วยที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .735

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	0	1	1
ไม่ทราบประวัติโรค	1	1	2
ทราบ	5	40	45
ทราบ	59	150	209
ทราบ	49	79	128
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.017 ^a	4	.011
Likelihood Ratio	14.524	4	.006
Linear-by-Linear Association	10.394	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

33. ความรู้ที่ตนเองนำมาใช้ในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มวิธีการที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .011

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	0	3	3
ไม่ทราบประวัติโรค	13	49	62
ทราบ	64	150	214
ทราบ	37	69	106
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.919 ^a	3	.178
Likelihood Ratio	5.874	3	.118
Linear-by-Linear Association	4.412	1	.036
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

34. ร้อยละที่ใช้บริการตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มวิธีการที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .178

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	0	2	2
ไม่ทราบประวัติโรค	7	40	47
ทราบ	60	141	201
ทราบ	47	88	135
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.465 ^a	3	.058
Likelihood Ratio	8.679	3	.034
Linear-by-Linear Association	6.379	1	.012
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

35. ความรู้ที่นำมาใช้ในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มวิธีการที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .058

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	3	8	11
ไม่ทราบประวัติโรค	20	75	95
ทราบ	61	113	174
ทราบ	30	75	105
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.898 ^a	3	.117
Likelihood Ratio	6.049	3	.109
Linear-by-Linear Association	1.121	1	.290
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.26.

36. การรับบริการครั้งแรกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มวิธีการที่รับการรักษาและวิธีการดูแลรักษาหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .117

Crosstab

Count	กรณีโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการ 24 hr.	ยอมรับได้	5	11	16
	ไม่	20	43	63
	ปานกลาง	34	77	111
	มาก	25	111	136
	มากที่สุด	18	41	59
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.137 ^a	4	.129
Likelihood Ratio	7.420	4	.115
Linear-by-Linear Association	1.463	1	.227
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.24.

37.การให้บริการ 24 ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กับบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .129

Crosstab

Count	บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	ยอมรับได้	2	11	13
	ไม่	22	59	81
	ปานกลาง	46	155	201
	มาก	32	58	90
	มากที่สุด	102	283	385
Total				

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.981 ^a	3	.113
Likelihood Ratio	5.993	3	.117
Linear-by-Linear Association	2.543	1	.111
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.44.

40.การบริการและโรคหัวใจล้มเหลวมีความสัมพันธ์กับบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .113

Crosstab

Count	กรณีโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	ยอมรับได้	0	1	1
	ไม่	13	13	26
	ปานกลาง	29	61	90
	มาก	46	178	224
	มากที่สุด	14	30	44
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.978 ^a	4	.007
Likelihood Ratio	13.490	4	.009
Linear-by-Linear Association	4.711	1	.030
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

38.ประสิทธิภาพของเคสผู้ป่วยโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่สัมพันธ์กับบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .007

Crosstab

Count	บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	ยอมรับได้	0	1	1
	ไม่	7	18	25
	ปานกลาง	35	78	113
	มาก	46	148	194
	มากที่สุด	14	38	52
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.330 ^a	4	.675
Likelihood Ratio	2.565	4	.633
Linear-by-Linear Association	.491	1	.484
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

41.ข้อดีของบริการที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .675

Crosstab

Count	กรณีโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	ยอมรับได้	2	4	6
	ไม่	13	38	51
	ปานกลาง	50	113	163
	มาก	28	111	139
	มากที่สุด	9	17	26
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.392 ^a	4	.249
Likelihood Ratio	5.464	4	.243
Linear-by-Linear Association	.449	1	.503
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.59.

39.การรับส่งทางไกลมีความสัมพันธ์กับบริการที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .249

Crosstab

Count	กรณีโรคหัวใจล้มเหลว	กรณีโรคหัวใจล้มเหลวที่		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
บริการและโรคหัวใจล้มเหลว	ยอมรับได้	0	1	1
	ไม่	0	2	2
	ปานกลาง	8	37	45
	มาก	50	159	209
	มากที่สุด	44	84	128
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.628 ^a	4	.106
Likelihood Ratio	8.344	4	.080
Linear-by-Linear Association	7.366	1	.007
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

42.ความถูกต้องในการให้บริการ ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่ชำระเงินค่าสินค้าย่อยบริการ กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกหรือไม่เลือกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .106

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีอาการรุนแรงขึ้น	4	7	11
พบเพียงเล็กน้อย	31	64	95
มาก	39	135	174
มากที่สุด	28	77	105
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.877 ^a	3	.275
Likelihood Ratio	3.816	3	.282
Linear-by-Linear Association	1.286	1	.257
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .291.

45. การมีโรคที่รุนแรงขึ้นในโรคที่พบเพียงเล็กน้อย ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะ
 ปรากฏ กลุ่มโรคที่พบเพียงเล็กน้อยที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .275

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความยาวในการพักฟื้น	0	2	2
ปานกลาง	11	36	47
มาก	50	151	201
มากที่สุด	41	94	135
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.263 ^a	3	.520
Likelihood Ratio	2.754	3	.431
Linear-by-Linear Association	1.790	1	.181
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .531.

44. ความยาวในการพักฟื้นไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะปรากฏ
 กลุ่มโรคที่พบเพียงเล็กน้อยที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .520

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีอาการไม่รุนแรง	0	3	3
ปานกลาง	16	44	62
มาก	56	158	214
มากที่สุด	28	78	106
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.298 ^a	3	.730
Likelihood Ratio	2.060	3	.560
Linear-by-Linear Association	.000	1	.991
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .729.

43. ความยาวในการพักฟื้นไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะปรากฏ
 กลุ่มโรคที่พบเพียงเล็กน้อยที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .730

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีผลทางจิตเวชอย่างรุนแรง	2	4	6
ปานกลาง	16	35	51
มาก	66	97	163
มากที่สุด	33	106	139
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.646 ^a	4	.047
Likelihood Ratio	9.789	4	.044
Linear-by-Linear Association	1.951	1	.162
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

46. การมีผลทางจิตเวชอย่างรุนแรงไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะปรากฏ
 กลุ่มอาการอย่างรุนแรงที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.047

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีผลทางจิตเวชเล็กน้อย	0	1	1
ปานกลาง	14	12	26
มาก	30	60	90
มากที่สุด	70	154	224
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.585 ^a	4	.160
Likelihood Ratio	6.545	4	.162
Linear-by-Linear Association	3.443	1	.064
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

47. ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะปรากฏ
 กลุ่มอาการอย่างรุนแรงที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.160

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีอาการ 24 hr.	9	7	16
ปานกลาง	25	38	63
มาก	37	74	111
มากที่สุด	36	100	136
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.849 ^a	4	.097
Likelihood Ratio	7.601	4	.107
Linear-by-Linear Association	4.626	1	.031
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.24.

46. การมีอาการ 24 ชั่วโมงไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงขึ้นในลักษณะปรากฏ
 กลุ่มอาการอย่างรุนแรงที่คาดหวังสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .097

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	12	13
ไม่มีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	24	57	81
รวม	80	121	201
รวม	21	69	90
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.229 ^a	3	.007
Likelihood Ratio	13.308	3	.004
Linear-by-Linear Association	.006	1	.936
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.25.

49. การวัดความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.07

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	1	1
ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	2
รวม	5	40	45
รวม	81	128	209
รวม	39	89	128
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.055 ^a	4	.007
Likelihood Ratio	16.190	4	.003
Linear-by-Linear Association	1.315	1	.251
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

51. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.07

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0	1
ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	13	25
รวม	42	71	113
รวม	56	138	194
รวม	15	37	52
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.386 ^a	4	.117
Likelihood Ratio	7.428	4	.115
Linear-by-Linear Association	5.253	1	.022
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

50. สิ่งที่พึงพอใจจากการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.117

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รับชมรายการที่ มีการนำเสนอ	0	3	3
ไม่รับชมรายการที่ มีการนำเสนอ	15	47	62
รวม	85	129	214
รวม	26	80	106
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.499 ^a	3	.009
Likelihood Ratio	12.549	3	.006
Linear-by-Linear Association	.053	1	.818
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

52. รายการที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.09

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	2	2
ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	42	47
รวม	83	118	201
รวม	38	97	135
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.374 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	21.969	3	.000
Linear-by-Linear Association	.801	1	.371
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

53. ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.000

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีการบริการที่ดี พอที่จะแนะนำ	5	6	11
ไม่มีการบริการที่ดี พอที่จะแนะนำ	28	67	95
รวม	65	109	174
รวม	28	77	105
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.711 ^a	3	.194
Likelihood Ratio	4.706	3	.195
Linear-by-Linear Association	.686	1	.408
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

54. การบริการที่ดีพอที่จะแนะนำมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติที่รับชมหรือไม่
และมีการคำนวณค่า Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า P ที่น้อยกว่า 0.194

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	4	2	6
ชาย	22	29	51
ปานกลาง	91	72	163
มาก	58	81	139
มากที่สุด	7	19	26
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.077 ^a	4	.017
Likelihood Ratio	12.295	4	.015
Linear-by-Linear Association	4.977	1	.026
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.84.

57. การมีช่องทางไหลของความคิดเห็นทางการเมืองทำให้มีการเลือกสมาชิกในกลุ่มประชากรที่ร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .017

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	1	0	1
น้อย	2	0	2
ปานกลาง	9	36	45
มาก	96	113	209
มากที่สุด	74	54	128
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.630 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	24.882	4	.000
Linear-by-Linear Association	11.141	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

60. ความถูกต้องในการให้วิธีการเลือกสมาชิกในกลุ่มประชากรที่ร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	0	1	1
ชาย	15	11	26
ปานกลาง	49	41	90
มาก	104	120	224
มากที่สุด	14	30	44
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.166 ^a	4	.086
Likelihood Ratio	8.668	4	.070
Linear-by-Linear Association	5.403	1	.020
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

56. ประสิทธิภาพของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .06

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่มีอาการ	1	0	1
น้อย	12	13	25
ปานกลาง	56	57	113
มาก	94	100	194
มากที่สุด	19	33	52
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.870 ^a	4	.424
Likelihood Ratio	4.291	4	.368
Linear-by-Linear Association	1.702	1	.192
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

59. สิ่งมีชีวิตที่มีการใช้วิธีการเลือกสมาชิกในกลุ่มประชากรที่ร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .424

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่กรให้วิธีการ	11	5	16
24 hr.	40	23	63
ปานกลาง	53	58	111
มาก	63	73	136
มากที่สุด	15	44	59
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.969 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	21.658	4	.000
Linear-by-Linear Association	18.011	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.56.

55. การให้วิธีการ 24 ชั่วโมงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เหมาะสม (รวมความถี่)	3	10	13
น้อย	33	48	81
ปานกลาง	104	97	201
มาก	42	48	90
มากที่สุด	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.063 ^a	3	.109
Likelihood Ratio	6.268	3	.099
Linear-by-Linear Association	2.193	1	.139
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.15.

58. การมีช่องทางไหลของความคิดเห็นทางการเมืองไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมระดับความคิดเห็นทางการเมือง กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .109

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การบริการระดับดีเยี่ยม	5	6	11
บริการระดับดี	38	57	95
ปานกลาง	88	86	174
แย่	51	54	105
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.863 ^a	3	.413
Likelihood Ratio	2.879	3	.411
Linear-by-Linear Association	1.235	1	.266
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

63. การบริการระดับดีเยี่ยม ไม่สามารถหาความถี่ที่แน่นอนได้เนื่องจากมีค่าที่ต่ำกว่า 5.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .413

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจในการบริการ	2	0	2
ปานกลาง	7	40	47
แย่	99	102	201
มากที่สุด	74	61	135
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.397 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	28.520	3	.000
Linear-by-Linear Association	12.644	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

62. ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนใหญ่สามารถหาความถี่ที่แน่นอนได้เนื่องจากมีค่าที่ต่ำกว่า 5.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม	1	2	3
ปานกลาง	19	43	62
แย่	107	107	214
มากที่สุด	55	51	106
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.655 ^a	3	.034
Likelihood Ratio	8.882	3	.031
Linear-by-Linear Association	5.839	1	.016
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.42.

61. ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสมปานกลางส่วนใหญ่สามารถหาความถี่ที่แน่นอนได้เนื่องจากมีค่าที่ต่ำกว่า 5.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .034

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
บริการ 24 ชม.	10	6	16
ดี	37	26	63
ปานกลาง	57	54	111
แย่	58	78	136
มากที่สุด	27	32	59
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.241 ^a	4	.182
Likelihood Ratio	6.271	4	.180
Linear-by-Linear Association	4.895	1	.027
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.85.

64. การให้บริการ 24 ชั่วโมงไม่สามารถหาความถี่ที่แน่นอนได้เนื่องจากมีค่าที่ต่ำกว่า 5.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .182

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ	4	2	6
ดี	26	25	51
ปานกลาง	92	71	163
แย่	55	84	139
มากที่สุด	12	14	26
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.472 ^a	4	.050
Likelihood Ratio	9.534	4	.049
Linear-by-Linear Association	4.609	1	.032
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.95.

66. การไม่เพียงพอในการบริการส่วนใหญ่สามารถหาความถี่ที่แน่นอนได้เนื่องจากมีค่าที่ต่ำกว่า 5.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .050

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	0	1	1	2
ไม่เลือก	2	0	2	4
เลือก	15	30	45	75
รวม	106	103	209	209
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.043 ^a	4	.090
Likelihood Ratio	9.297	4	.054
Linear-by-Linear Association	2.142	1	.143
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

68. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .090

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	0	1	1	2
ไม่เลือก	18	7	25	25
เลือก	55	58	113	113
รวม	92	102	194	194
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.618 ^a	4	.158
Likelihood Ratio	7.172	4	.127
Linear-by-Linear Association	2.023	1	.155
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

68. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .158

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	5	8	13	13
ไม่เลือก	35	46	81	81
เลือก	104	97	201	201
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.303 ^a	3	.512
Likelihood Ratio	2.314	3	.510
Linear-by-Linear Association	1.251	1	.263
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.38.

67. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .512

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	1	2	3	3
ไม่เลือก	26	36	62	62
เลือก	115	99	214	214
รวม	142	135	277	277
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.375 ^a	3	.224
Likelihood Ratio	4.391	3	.222
Linear-by-Linear Association	.003	1	.959
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

70. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .224

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	1	1	2	2
ไม่เลือก	13	34	47	47
เลือก	108	93	201	201
รวม	121	127	248	248
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.386 ^a	3	.016
Likelihood Ratio	10.724	3	.013
Linear-by-Linear Association	2.693	1	.101
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

71. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .016

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวม	7	4	11	11
ไม่เลือก	42	53	95	95
เลือก	96	78	174	174
รวม	144	131	275	275
รวม	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.581 ^a	3	.087
Likelihood Ratio	6.608	3	.086
Linear-by-Linear Association	.611	1	.434
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.40.

72. ความถี่ของกิจกรรมที่เลือกไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่เลือกหรือไม่? การทดสอบไคสแควร์แสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่าความน่าจะเป็นที่เลือก) .087

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	12	4	16
24 hr.	เลือก	61	2	63
	ทั้งหมด	85	26	111
	รวม	95	41	136
	รวม	29	30	59
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.805 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	42.366	4	.000
Linear-by-Linear Association	27.586	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.28.

73. การให้บริการ 24 ชั่วโมงมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับรถฉุกเฉินในหน่วยบริการฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	8	5	13
ทั้งหมด	เลือก	48	33	81
	รวม	157	44	201
	รวม	69	21	90
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.959 ^a	3	.008
Likelihood Ratio	11.341	3	.010
Linear-by-Linear Association	6.975	1	.008
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.48.

76. การบริการรถฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานบริการฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	0	1	1
ทั้งหมด	เลือก	24	2	26
	รวม	69	21	90
	รวม	167	57	224
	รวม	22	22	44
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.425 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	20.220	4	.000
Linear-by-Linear Association	10.200	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

74. ประสิทธิภาพของรถฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานบริการรถฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	1	0	1
ทั้งหมด	เลือก	23	2	25
	รวม	79	34	113
	รวม	148	46	194
	รวม	31	21	52
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.340 ^a	4	.023
Likelihood Ratio	12.373	4	.015
Linear-by-Linear Association	3.860	1	.049
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

77. ประสิทธิภาพของรถฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานบริการรถฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	5	1	6
ทั้งหมด	เลือก	42	9	51
	รวม	125	38	163
	รวม	96	43	139
	รวม	14	12	26
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.689 ^a	4	.046
Likelihood Ratio	9.386	4	.052
Linear-by-Linear Association	8.746	1	.003
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.61.

75. การบริการรถฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานบริการรถฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Count		กลุ่มงาน		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวน	ไม่เลือก	1	0	1
ทั้งหมด	เลือก	2	0	2
	รวม	23	22	45
	รวม	157	52	209
	รวม	99	29	128
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.818 ^a	4	.008
Likelihood Ratio	13.359	4	.010
Linear-by-Linear Association	5.170	1	.023
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

78. การบริการรถฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานบริการรถฉุกเฉินโดยที่กลุ่มงานไม่เลือกมีอัตราที่สัมพันธ์กับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ 0.05

Crosstab

Court	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	10	1	11
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	67	28	95
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	137	37	174
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	68	37	105
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.643 ^a	3	.034
Likelihood Ratio	8.962	3	.030
Linear-by-Linear Association	2.178	1	.140
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (.12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.94.

8. การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนมีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการ กลุ่มคนสอน โดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .034

Crosstab

Court	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความรู้ทางวิชาการ	2	0	2
ความรู้ทางวิชาการ	21	26	47
ความรู้ทางวิชาการ	159	42	201
ความรู้ทางวิชาการ	100	35	135
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.869 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	22.016	3	.000
Linear-by-Linear Association	5.382	1	.020
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

8. ความรู้ทางวิชาการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการที่รับบริการ กลุ่มคนสอน โดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านอัตราค่าบริการกับการเปิดให้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ

Crosstab

Court	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รับชำระค่าสินค้าและบริการ	2	1	3
รับชำระค่าสินค้าและบริการ	39	23	62
รับชำระค่าสินค้าและบริการ	169	45	214
รับชำระค่าสินค้าและบริการ	72	34	106
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.563 ^a	3	.036
Likelihood Ratio	8.465	3	.037
Linear-by-Linear Association	.039	1	.843
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .80.

7. ระยะเวลาที่ใช้บริการชำระเงินค่าสินค้ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มคนสอน โดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .036

Crosstab

Court	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการที่ไม่เลือก	บริการที่เลือก	
รายละเอียดค่าบริการ	3	0	4
รายละเอียดค่าบริการ	22	39	23
รายละเอียดค่าบริการ	57	97	38
รายละเอียดค่าบริการ	14	14	11
Total	96	153	66

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.959 ^a	9	.216
Likelihood Ratio	12.951	9	.165
Linear-by-Linear Association	3.181	1	.074
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.71.

1. การให้บริการชำระเงินค่าบริการค่าของชำระไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่เลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .216

Crosstab

Court	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการที่ไม่เลือก	บริการที่เลือก	
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	0	1	1
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	8	6	14
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	26	43	70
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	43	89	133
Total	96	153	249

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.676 ^a	12	.162
Likelihood Ratio	19.577	12	.076
Linear-by-Linear Association	1.537	1	.215
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

2. การไม่เลือกใช้บริการชำระเงินค่าบริการค่าของชำระไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่เลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .162

Crosstab

Court	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการที่ไม่เลือก	บริการที่เลือก	
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	7	4	11
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	8	15	23
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	24	47	71
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	37	65	102
บริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน	20	22	42
Total	96	153	249

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.422 ^a	12	.079
Likelihood Ratio	18.683	12	.096
Linear-by-Linear Association	5.680	1	.017
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (15.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.23.

3. การให้บริการไม่เลือกใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่เลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการโดยยังไม่มีค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .079

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทผู้ให้บริการ				Total
		หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	0	2	0	1	3
เงิน	ได้รับ	4	5	0	2	11
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	23	25	13	13	74
เงิน	ได้รับ	52	98	37	38	225
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	17	23	16	16	72
เงิน	ได้รับ	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.823 ^a	12	.544
Likelihood Ratio	13.612	12	.326
Linear-by-Linear Association	1.483	1	.223
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

4. จากบริการผู้รับบริการตามประเภท ไม่มีความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์และสัมประสิทธิ์การถ่วงน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .544

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทผู้ให้บริการ				Total
		หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	1	0	0	0	1
เงิน	ได้รับ	4	5	0	4	13
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	28	37	22	23	110
เงิน	ได้รับ	48	86	31	32	197
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	15	25	13	11	64
เงิน	ได้รับ	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.466 ^a	12	.575
Likelihood Ratio	12.241	12	.427
Linear-by-Linear Association	.054	1	.816
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

5. จากบริการผู้รับบริการตามประเภท ไม่มีความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์และสัมประสิทธิ์การถ่วงน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .715

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทผู้ให้บริการ				Total
		หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	1	2	1	0	4
เงิน	ได้รับ	6	12	3	2	23
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	28	29	16	20	93
เงิน	ได้รับ	32	72	26	32	162
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	29	38	20	16	103
เงิน	ได้รับ	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.851 ^a	12	.542
Likelihood Ratio	11.904	12	.453
Linear-by-Linear Association	.133	1	.716
N of Valid Cases	385		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

6. จากบริการผู้รับบริการตามประเภท ไม่มีความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์และสัมประสิทธิ์การถ่วงน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .542

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทผู้ให้บริการ				Total
		หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	2	4	3	1	10
เงิน	ได้รับ	19	63	15	7	104
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	52	121	33	21	227
เงิน	ได้รับ	9	23	7	5	44
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.395 ^a	9	.884
Likelihood Ratio	4.119	9	.903
Linear-by-Linear Association	.011	1	.917
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .88.

7. จากบริการผู้รับบริการตามประเภท ไม่มีความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์และสัมประสิทธิ์การถ่วงน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .884

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทผู้ให้บริการ				Total
		หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	หน่วยงานบริการผู้รับบริการ	
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	3	4	4	2	13
เงิน	ได้รับ	4	22	3	1	30
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	27	53	20	5	105
เงิน	ได้รับ	28	100	21	15	164
จำนวนรายจ่าย	ไม่ได้รับ	20	32	10	11	73
เงิน	ได้รับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.128 ^a	12	.036
Likelihood Ratio	21.925	12	.038
Linear-by-Linear Association	.186	1	.666
N of Valid Cases	385		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.15.

9. จากบริการผู้รับบริการตามประเภท ไม่มีความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์และสัมประสิทธิ์การถ่วงน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .036

Crosstab

Count	ธุรกิจที่ให้บริการ			Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	Pay at post	
รายการตามชนิดที่เลือก	1	1	0	1
ตาม	1	8	2	11
บริการตาม	12	48	9	74
รวม	48	118	37	225
รวมทั้งหมด	20	36	10	72
Total	82	211	58	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.993 ^a	12	.530
Likelihood Ratio	11.663	12	.473
Linear-by-Linear Association	.257	1	.612
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

10. รายการบริการตามประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของผู้รับบริการที่เลือก และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .530

Crosstab

Count	กรรมสิทธิ์				Total
	ที่ดิน	โฉนดที่ดิน/โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
ประเภทโฉนดที่ดินที่เลือก	0	2	2	6	10
ประเภท	0	9	32	63	104
รวม	2	5	74	146	227
รวมทั้งหมด	0	4	11	29	44
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.520 ^a	9	.105
Likelihood Ratio	13.992	9	.123
Linear-by-Linear Association	.907	1	.341
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

13. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่างๆของผู้เช่าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการที่เช่าประเภทที่ดิน และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .105

Crosstab

Count	ธุรกิจที่ให้บริการ			Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	Pay at post	
รายการตามชนิดที่เลือก	0	1	0	1
ตาม	1	10	1	13
บริการตาม	23	67	14	110
รวม	44	100	33	197
รวมทั้งหมด	82	211	58	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.094 ^a	12	.778
Likelihood Ratio	9.001	12	.703
Linear-by-Linear Association	.861	1	.353
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

11. รายการบริการตามประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของผู้รับบริการที่เลือก และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .778

Crosstab

Count	กรรมสิทธิ์				Total
	ที่ดิน	โฉนดที่ดิน/โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
ประเภทโฉนดที่ดินที่เลือก	0	0	1	0	1
ประเภท	0	4	5	8	17
รวม	0	10	22	72	104
รวมทั้งหมด	0	4	68	132	206
Total	2	2	23	32	57
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.305 ^a	12	.003
Likelihood Ratio	26.932	12	.008
Linear-by-Linear Association	.108	1	.743
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

14. การไม่เลือกให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่เช่ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการที่เช่าประเภทที่ดิน และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .003

Crosstab

Count	ธุรกิจที่ให้บริการ			Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	Pay at post	
รายการตามชนิดที่เลือก	0	3	0	3
ตาม	6	14	3	23
บริการตาม	16	62	10	93
รวม	37	81	28	162
รวมทั้งหมด	23	51	17	103
Total	82	211	58	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.196 ^a	12	.288
Likelihood Ratio	17.378	12	.136
Linear-by-Linear Association	1.692	1	.193
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

12. รายการบริการที่เช่ามีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกิจของผู้รับบริการที่เลือก และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .288

Crosstab

Count	กรรมสิทธิ์				Total
	ที่ดิน	โฉนดที่ดิน/โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	โฉนดที่ดิน	
ประเภทโฉนดที่ดินที่เลือก	0	2	2	9	13
ประเภท	0	4	7	19	30
รวม	0	6	24	75	105
รวมทั้งหมด	2	6	57	99	164
Total	2	2	29	42	73
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.932 ^a	12	.090
Likelihood Ratio	18.134	12	.112
Linear-by-Linear Association	.943	1	.331
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

15. การให้บริการที่ไม่เลือกที่เช่ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการที่เช่าประเภทที่ดิน และบริการที่เลือกที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .090

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	0	1	2	3
ไม่สนใจ	0	2	4	5
สนใจ	0	9	19	28
รวม	2	8	23	25
ไม่สนใจ	0	1	25	26
Total	2	20	244	246

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.968 ^a	12	.151
Likelihood Ratio	15.582	12	.211
Linear-by-Linear Association	1.576	1	.209
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

16. การเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	3	7	10	
ไม่สนใจ	27	77	104	
สนใจ	73	154	227	
รวม	11	33	44	
ไม่สนใจ	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.821 ^a	3	.610
Likelihood Ratio	1.842	3	.606
Linear-by-Linear Association	.080	1	.778
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.96.

19. การใช้ระบบสมาชิกของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	0	1	0	1
ไม่สนใจ	0	2	4	6
สนใจ	1	9	34	35
รวม	1	8	38	39
ไม่สนใจ	0	1	22	23
Total	2	20	244	246

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.545 ^a	12	.568
Likelihood Ratio	10.475	12	.574
Linear-by-Linear Association	2.728	1	.099
N of Valid Cases	385		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

17. การเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	0	1	1	
ไม่สนใจ	4	13	17	
สนใจ	20	84	104	
รวม	71	135	206	
ไม่สนใจ	19	38	57	
Total	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.607 ^a	4	.066
Likelihood Ratio	9.496	4	.050
Linear-by-Linear Association	5.488	1	.019
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

20. การใช้ระบบสมาชิกของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	0	1	3	
ไม่สนใจ	1	4	5	
สนใจ	6	30	36	
รวม	1	9	10	
ไม่สนใจ	0	1	36	
Total	2	20	244	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.687 ^a	12	.321
Likelihood Ratio	13.750	12	.317
Linear-by-Linear Association	.965	1	.326
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

18. การใช้ระบบสมาชิกของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	รวม	รวม		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
รวม	3	10	13	
ไม่สนใจ	11	19	30	
สนใจ	31	74	105	
รวม	49	115	164	
ไม่สนใจ	20	53	73	
Total	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.160 ^a	4	.885
Likelihood Ratio	1.148	4	.887
Linear-by-Linear Association	.133	1	.715
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.85.

21. การใช้ระบบสมาชิกของสมาชิกที่มีรายได้ต่ำกว่า 500 บาท กับสมาชิกที่มีรายได้ 500 บาทขึ้นไป โดยใช้การสุ่มแบบง่าย

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรผู้ใหญ่		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ราคาต่ำกว่าระดับ	1	2	3
ระดับ	3	8	11
ปานกลาง	13	61	74
มาก	74	151	225
มากที่สุด	23	49	72
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.153 ^a	4	.886
Likelihood Ratio	1.453	4	.835
Linear-by-Linear Association	.001	1	.976
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

22. ราคาของรถจักรยานยนต์ ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรผู้ใหญ่ที่เลือกซื้อจักรยานยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .162

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรผู้ใหญ่		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ราคาต่ำกว่าระดับ	0	1	1
ระดับ	3	10	13
ปานกลาง	33	77	110
มาก	61	136	197
มากที่สุด	17	47	64
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.546 ^a	4	.162
Likelihood Ratio	7.066	4	.132
Linear-by-Linear Association	2.592	1	.107
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

23. ราคาของรถจักรยานยนต์ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรผู้ใหญ่ที่เลือกซื้อจักรยานยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .021

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรผู้ใหญ่		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ราคาต่ำกว่าระดับ	1	3	4
ระดับ	11	12	23
ปานกลาง	18	75	93
มาก	55	107	162
มากที่สุด	29	74	103
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.964 ^a	4	.041
Likelihood Ratio	10.030	4	.040
Linear-by-Linear Association	.001	1	.979
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.18.

24. ราคาของรถจักรยานยนต์ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรผู้ใหญ่ที่เลือกซื้อจักรยานยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .004

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรผู้ใหญ่		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ราคาต่ำกว่าระดับการตัดสินใจ	2	8	10
ปานกลาง	25	79	104
มาก	61	166	227
มากที่สุด	14	30	44
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.198 ^a	3	.754
Likelihood Ratio	1.191	3	.755
Linear-by-Linear Association	1.147	1	.284
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.65.

25. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวเลือกของจักรยานยนต์ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรผู้ใหญ่ที่เลือกซื้อจักรยานยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .754

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรผู้ใหญ่		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ใช้วิธีการโดยไม่เลือกวิธีการ	3	10	13
ระดับ	7	23	30
ปานกลาง	18	87	105
มาก	48	116	164
มากที่สุด	26	47	73
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.714 ^a	4	.069
Likelihood Ratio	8.968	4	.062
Linear-by-Linear Association	5.369	1	.020
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.44.

27. การใช้วิธีการโดยไม่เลือกวิธีการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรผู้ใหญ่ที่เลือกซื้อจักรยานยนต์ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .069

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	1	3	4
ไม่เลือก	9	14	23
เลือก	27	66	93
รวม	33	129	162
รวม	32	71	103
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.424 ^a	4	.170
Likelihood Ratio	6.412	4	.170
Linear-by-Linear Association	.174	1	.677
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.

30. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	0	1	1
ไม่เลือก	6	7	13
เลือก	24	86	110
รวม	51	146	197
รวม	21	43	64
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.525 ^a	4	.238
Likelihood Ratio	5.497	4	.240
Linear-by-Linear Association	.551	1	.458
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

29. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	2	1	3
ไม่เลือก	3	8	11
เลือก	14	60	74
รวม	57	168	225
รวม	26	46	72
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.245 ^a	4	.083
Likelihood Ratio	7.814	4	.099
Linear-by-Linear Association	1.828	1	.176
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .79.

28. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	4	9	13
ไม่เลือก	11	19	30
เลือก	29	76	105
รวม	55	109	164
รวม	27	46	73
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.129 ^a	4	.712
Likelihood Ratio	2.150	4	.708
Linear-by-Linear Association	.578	1	.447
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.25.

33. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	0	1	1
ไม่เลือก	1	16	17
เลือก	30	74	104
รวม	75	131	206
รวม	20	37	57
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.174 ^a	4	.085
Likelihood Ratio	10.220	4	.037
Linear-by-Linear Association	4.949	1	.026
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

32. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มโรคที่พบโดยทั่วไป		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	3	7	10
ไม่เลือก	32	72	104
เลือก	79	148	227
รวม	12	32	44
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.253 ^a	3	.740
Likelihood Ratio	1.270	3	.736
Linear-by-Linear Association	.001	1	.976
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.27.

31. การทำรายการแบบนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาว่าความสัมพันธ์มีความหมายหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	0	3	3
ถี่	1	10	11
ปานกลาง	20	54	74
มาก	79	146	225
มากที่สุด	26	46	72
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.298 ^a	4	.178
Likelihood Ratio	7.910	4	.095
Linear-by-Linear Association	4.633	1	.031
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

34. จากตารางความถี่ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .178

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	4	6	10
ปานกลาง	38	66	104
มาก	123	104	227
มากที่สุด	17	27	44
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.688 ^a	3	.014
Likelihood Ratio	10.774	3	.013
Linear-by-Linear Association	1.816	1	.178
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.73.

37. การให้คะแนนเลือกค่าความถี่ของลักษณะการรับทราบค่าและวิธีการ ที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .014

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	0	1	1
ถี่	3	10	13
ปานกลาง	44	66	110
มาก	62	135	197
มากที่สุด	17	47	64
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.923 ^a	4	.295
Likelihood Ratio	5.222	4	.265
Linear-by-Linear Association	1.469	1	.225
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

35. จากตารางความถี่ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .295

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	1	0	1
ถี่	3	14	17
ปานกลาง	42	62	104
มาก	107	99	206
มากที่สุด	29	28	57
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.180 ^a	4	.025
Likelihood Ratio	12.162	4	.016
Linear-by-Linear Association	5.713	1	.017
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

38. การไม่เลือกให้คะแนนเลือกค่าความถี่ของลักษณะการรับทราบค่าและวิธีการ ที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .025

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	1	3	4
ถี่	4	19	23
ปานกลาง	34	59	93
มาก	52	110	162
มากที่สุด	35	68	103
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.289 ^a	4	.511
Likelihood Ratio	3.570	4	.467
Linear-by-Linear Association	.464	1	.496
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.31.

36. จากตารางความถี่ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .511

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	8	5	13
ถี่	12	18	30
ปานกลาง	39	66	105
มาก	83	81	164
มากที่สุด	40	33	73
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.410 ^a	4	.078
Likelihood Ratio	8.479	4	.076
Linear-by-Linear Association	2.407	1	.121
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.15.

39. การให้คะแนนเลือกค่าความถี่ของลักษณะการรับทราบค่าและวิธีการ ที่รับทราบค่าและวิธีการ กลุ่มประชากรยังไม่เลือกค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .078

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	1	3	4
ถี่	7	16	23
ปานกลาง	39	54	93
มาก	79	83	162
มากที่สุด	56	47	103
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.701 ^a	4	.153
Likelihood Ratio	6.834	4	.145
Linear-by-Linear Association	6.479	1	.011
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

42.ภาพท่าอากาศยานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .153

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่มีการโต้ไม่เลือกบริการ	8	5	13
ถี่	18	12	30
ปานกลาง	45	60	105
มาก	80	84	164
มากที่สุด	38	35	73
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.130 ^a	4	.389
Likelihood Ratio	4.151	4	.386
Linear-by-Linear Association	.078	1	.780
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.38.

43.การให้บริการโดยไม่เลือกบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .389

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	0	1	1
ถี่	5	8	13
ปานกลาง	53	57	110
มาก	102	95	197
มากที่สุด	22	42	64
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.212 ^a	4	.125
Likelihood Ratio	7.689	4	.104
Linear-by-Linear Association	.558	1	.455
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

41.ภาพท่าอากาศยานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .125

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือกบริการ	1	0	1
ถี่	8	9	17
ปานกลาง	42	62	104
มาก	108	98	206
มากที่สุด	30	27	57
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.423 ^a	4	.247
Likelihood Ratio	5.832	4	.212
Linear-by-Linear Association	1.904	1	.168
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

44.การไม่เลือกให้ขอรับบริการที่ชำระเงินค่าสัมภาระบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .247

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	1	2	3
ถี่	2	9	11
ปานกลาง	28	46	74
มาก	115	110	225
มากที่สุด	36	36	72
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.158 ^a	4	.086
Likelihood Ratio	8.546	4	.074
Linear-by-Linear Association	5.148	1	.023
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.42.

40.ภาพท่าอากาศยานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .086

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าความถี่	5	5	10
ปานกลาง	46	58	104
มาก	113	114	227
มากที่สุด	25	19	44
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.081 ^a	3	.556
Likelihood Ratio	2.086	3	.555
Linear-by-Linear Association	1.594	1	.207
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.91.

43.การไม่เลือกให้ขอรับบริการที่ชำระเงินค่าสัมภาระบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสัมภาระบริการ กลุ่มประชากรคืออย่างน้อยที่สุดค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .556

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุทั้งหมด		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	3	0	3	3
ไม่เลือก	6	5	11	11
ไม่เลือกกลาง	31	43	74	74
รวม	116	109	225	225
รวมทั้งหมด	33	39	72	72
Total	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.629 ^a	4	.229
Likelihood Ratio	6.796	4	.147
Linear-by-Linear Association	.146	1	.702
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

46. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .229

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุทั้งหมด		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	1	0	1	1
ไม่เลือก	8	5	13	13
ไม่เลือกกลาง	60	50	110	110
รวม	91	106	197	197
รวมทั้งหมด	29	35	64	64
Total	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.180 ^a	4	.382
Likelihood Ratio	4.575	4	.334
Linear-by-Linear Association	3.147	1	.076
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

47. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .382

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุทั้งหมด		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	4	0	4	4
ไม่เลือก	10	13	23	23
ไม่เลือกกลาง	45	48	93	93
รวม	79	83	162	162
รวมทั้งหมด	51	52	103	103
Total	189	196	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.471 ^a	4	.346
Likelihood Ratio	6.016	4	.198
Linear-by-Linear Association	.074	1	.785
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

48. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .346

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	11	2	13	13
ไม่เลือก	20	10	30	30
ไม่เลือกกลาง	72	33	105	105
รวม	122	42	164	164
รวมทั้งหมด	57	16	73	73
Total	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.672 ^a	4	.452
Likelihood Ratio	3.745	4	.442
Linear-by-Linear Association	.869	1	.351
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.48.

51. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .452

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	1	0	1	1
ไม่เลือก	11	6	17	17
ไม่เลือกกลาง	63	41	104	104
รวม	163	43	206	206
รวมทั้งหมด	44	13	57	57
Total	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.604 ^a	4	.009
Likelihood Ratio	13.378	4	.010
Linear-by-Linear Association	7.118	1	.008
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

50. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .009

Crosstab

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มระบุ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
รวมทั้งหมด	7	3	10	10
ไม่เลือก	60	44	104	104
ไม่เลือกกลาง	185	42	227	227
รวม	30	14	44	44
รวมทั้งหมด	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.357 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	20.812	3	.000
Linear-by-Linear Association	6.329	1	.012
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.68.

49. ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่รุนแรงต่อสินค้าและบริการ กับระดับความถี่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการตอบคำถามต่อสินค้าและบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	ผลสัมฤทธิ์			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวมทั้งหมด	3	1	4	
ไม่เลือก	20	3	23	
ปานกลาง	54	39	93	
มาก	126	36	162	
มากที่สุด	292	103	395	
Total				385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.475 ^a	4	.004
Likelihood Ratio	14.942	4	.005
Linear-by-Linear Association	1.993	1	.158
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.07.

54.1 พบว่า การยอมรับความจำเป็นกับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มคนกลุ่มน้อย ไม่ค่อยมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .04

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางตลาดค้าปลีกของทางการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการ

Crosstab

Count	กลุ่มงาน			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวมทั้งหมด	1	0	1	
ไม่เลือก	11	2	13	
ปานกลาง	71	39	110	
มาก	157	40	197	
มากที่สุด	42	22	64	
Total	282	103	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.551 ^a	4	.021
Likelihood Ratio	11.820	4	.019
Linear-by-Linear Association	.020	1	.887
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

53.2 พบว่า การยอมรับความจำเป็นกับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มคนกลุ่มน้อย ไม่ค่อยมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .021

Crosstab

Count	ผลสัมฤทธิ์			Total
	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	
รวมทั้งหมด	3	0	3	
ไม่เลือก	8	3	11	
ปานกลาง	32	42	74	
มาก	183	42	225	
มากที่สุด	56	16	72	
Total	282	103	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	43.355 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	40.200	4	.000
Linear-by-Linear Association	12.760	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .80.

52.1 พบว่า การยอมรับความจำเป็นกับกลุ่มบริการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มคนกลุ่มน้อย ไม่ค่อยมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
รวมทั้งหมด	0	1	1	2
ไม่เลือก	15	8	4	28
ปานกลาง	27	49	24	119
มาก	42	80	32	182
มากที่สุด	12	15	9	54
Total	96	153	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.854 ^a	12	.006
Likelihood Ratio	26.022	12	.011
Linear-by-Linear Association	2.475	1	.116
N of Valid Cases	385		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

1. การไปพบแพทย์ในโรงพยาบาลเป็นการดำเนินการที่มีความจำเป็นกับกลุ่มคนกลุ่มน้อย ที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่อมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .006

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
รวมทั้งหมด	1	1	1	4
ไม่เลือก	11	11	5	36
ปานกลาง	34	50	22	127
มาก	38	77	31	179
มากที่สุด	12	13	7	66
Total	96	152	70	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.789 ^a	12	.926
Likelihood Ratio	5.759	12	.928
Linear-by-Linear Association	.041	1	.839
N of Valid Cases	384		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

3. การยอมรับค่าสินค้าและบริการต่อมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .926

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	ชำระค่าสินค้าและบริการ	
รวมทั้งหมด	2	0	1	4
ไม่เลือก	27	41	14	99
ปานกลาง	51	93	37	221
มาก	16	19	14	61
มากที่สุด	96	153	66	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.788 ^a	9	.659
Likelihood Ratio	8.121	9	.522
Linear-by-Linear Association	.809	1	.368
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

2. ไม่ค่อยพบในข้อมูลเชิงตลาดค้าปลีกของทางการให้บริการที่มีความจำเป็นกับกลุ่มคนกลุ่มน้อย ที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่อมีอัตราที่สูงเท่าไรเลยที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .659

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
สนใจ	0	1	0	0	1
ไม่สนใจ	0	0	0	0	0
รวม	14	39	13	8	74
รวม	62	92	44	49	247
รวม	20	21	9	12	62
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.432 ^a	12	.219
Likelihood Ratio	14.780	12	.254
Linear-by-Linear Association	.008	1	.928
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

4. ความสนใจในการเดินทางใช้รถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือก

เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .219

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
สนใจ	24	34	8	15	81
ไม่สนใจ	54	86	47	38	225
รวม	18	29	11	15	73
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.363 ^a	9	.322
Likelihood Ratio	12.845	9	.170
Linear-by-Linear Association	.238	1	.625
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.03.

7. โดนใจที่เป็นเป้าหมายรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .322

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
สนใจ	0	2	2	0	5
ไม่สนใจ	13	24	10	9	56
รวม	56	91	39	34	220
รวม	25	35	17	22	99
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.538 ^a	12	.331
Likelihood Ratio	13.081	12	.363
Linear-by-Linear Association	.008	1	.930
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

5. การไม่มีการเดินทางมาตามทางใช้รถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .331

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
โดนใจ	0	1	0	0	1
ไม่โดนใจ	22	29	8	13	72
รวม	54	97	48	44	243
รวม	20	26	10	13	69
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.475 ^a	9	.692
Likelihood Ratio	6.938	9	.644
Linear-by-Linear Association	.190	1	.663
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

8. ผู้ไม่โดนใจเป้าหมายรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .692

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
สนใจ	0	0	0	0	0
ไม่สนใจ	4	8	4	4	18
รวม	31	41	14	21	107
รวม	43	84	34	30	191
รวม	18	20	14	16	68
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.759 ^a	12	.387
Likelihood Ratio	11.856	12	.457
Linear-by-Linear Association	.496	1	.481
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

6. ผู้ชอบรถจักรยานยนต์ที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .387

Crosstab

Count	เพศที่เลือก				Total
	ชาย ชาย	หญิง		รวม	
		ชาย	หญิง		
สนใจ	0	2	0	0	1
ไม่สนใจ	13	22	14	10	59
รวม	55	87	28	32	202
รวม	28	42	24	27	121
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.460 ^a	9	.396
Likelihood Ratio	10.429	9	.317
Linear-by-Linear Association	.412	1	.521
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

9. ผู้ไม่โดนใจเป้าหมายรถจักรยานยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้รถจักรยานยนต์หรือไม่และบริบทของเมืองที่ศึกษา สถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .396

Crosstab

Count	สรรหาที่ให้บริการ				Total
	บุคลากรด้าน บริการ	counter service	Pay at post		
			Pay at post	อื่นๆ	
บุคลากรด้านบริการ ด้าน	1	3	0	0	4
บุคลากรด้าน บริการ	4	18	9	5	36
บุคลากรด้าน บริการ	29	71	17	10	127
บุคลากรด้าน บริการ	37	102	26	14	179
บุคลากรด้าน บริการ	11	16	6	5	38
Total	82	210	58	34	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.514 ^a	12	.571
Likelihood Ratio	11.188	12	.513
Linear-by-Linear Association	.548	1	.459
N of Valid Cases	384		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

12. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .571

Crosstab

Count	สรรหาที่ให้บริการ				Total
	บุคลากรด้าน บริการ	counter service	Pay at post		
			Pay at post	อื่นๆ	
บุคลากรด้านบริการ ด้าน	0	3	1	0	4
บุคลากรด้าน บริการ	23	49	16	11	99
บุคลากรด้าน บริการ	48	122	33	18	221
บุคลากรด้าน บริการ	11	37	8	5	61
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.123 ^a	9	.903
Likelihood Ratio	5.234	9	.813
Linear-by-Linear Association	.187	1	.665
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

11. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .903

Crosstab

Count	สรรหาที่ให้บริการ				Total
	บุคลากรด้าน บริการ	counter service	Pay at post		
			Pay at post	อื่นๆ	
บุคลากรด้านบริการ ด้าน	0	1	0	0	1
บุคลากรด้าน บริการ	2	3	4	0	9
บุคลากรด้าน บริการ	8	35	8	5	56
บุคลากรด้าน บริการ	47	123	31	19	220
บุคลากรด้าน บริการ	25	49	15	10	99
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.073 ^a	12	.523
Likelihood Ratio	10.696	12	.555
Linear-by-Linear Association	.303	1	.582
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

14. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .523

Crosstab

Count	สรรหาที่ให้บริการ				Total
	บุคลากรด้าน บริการ	counter service	Pay at post		
			Pay at post	อื่นๆ	
บุคลากรด้านบริการ ด้าน	0	1	1	0	2
บุคลากรด้าน บริการ	5	12	7	4	28
บุคลากรด้าน บริการ	24	59	27	9	119
บุคลากรด้าน บริการ	39	104	21	18	182
บุคลากรด้าน บริการ	14	35	2	3	54
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.056 ^a	12	.065
Likelihood Ratio	21.264	12	.047
Linear-by-Linear Association	6.834	1	.009
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

10. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .065

Crosstab

Count	สรรหาที่ให้บริการ				Total
	บุคลากรด้าน บริการ	counter service	Pay at post		
			Pay at post	อื่นๆ	
บุคลากรด้านบริการ ด้าน	0	1	0	0	1
บุคลากรด้าน บริการ	1	0	0	0	1
บุคลากรด้าน บริการ	16	40	10	8	74
บุคลากรด้าน บริการ	48	138	40	21	247
บุคลากรด้าน บริการ	17	32	8	5	62
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.111 ^a	12	.850
Likelihood Ratio	6.799	12	.871
Linear-by-Linear Association	.244	1	.621
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

13. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .850

15. การที่บุคลากรด้านบริการและบุคลากรด้านบริการที่ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน ประมวลผลจากค่าสถิติที่ปรากฏในตารางการแจกแจงความถี่ที่แสดงไว้ข้างต้น จะได้ว่าค่า P ที่ปรากฏไว้ที่หน้า .248

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	
ไม่สนใจ/ไม่สนใจ	1	2	3
สนใจบ้าง	9	47	56
มาก	52	127	179
มากที่สุด	20	35	55
Total	82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.697 ^a	9	.010
Likelihood Ratio	21.737	9	.010
Linear-by-Linear Association	4.891	1	.027
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

16. โคลงบทที่ 16 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 21.697 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 21.737 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 4.891 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 385

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ			
	บริการที่ให้บริการ	counter service	บริการที่ให้บริการ	Total
พอใจไม่พอใจ	0	0	2	2
ไม่สนใจ	0	1	12	13
สนใจบ้าง	0	6	43	49
มาก	1	6	59	60
มากที่สุด	1	7	5	13
Total	2	20	119	141

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.277 ^a	12	.019
Likelihood Ratio	26.209	12	.010
Linear-by-Linear Association	1.609	1	.205
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

19. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 24.277 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 26.209 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 1.609 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 385

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	
ไม่สนใจ/ไม่สนใจ	0	0	0
สนใจบ้าง	12	39	51
มาก	51	137	188
มากที่สุด	19	35	54
Total	82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.521 ^a	9	.391
Likelihood Ratio	7.570	9	.578
Linear-by-Linear Association	2.639	1	.104
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

17. ผู้ให้บริการได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 9.521 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 7.570 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 2.639 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 385

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ			
	บริการที่ให้บริการ	counter service	บริการที่ให้บริการ	Total
ไม่สนใจ	0	0	2	2
สนใจบ้าง	0	5	30	35
มาก	1	11	68	80
มากที่สุด	1	4	19	24
Total	2	20	119	141

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.178 ^a	9	.957
Likelihood Ratio	3.300	9	.951
Linear-by-Linear Association	.289	1	.591
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

20. โคลงบทที่ 20 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 3.178 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 3.300 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ .289 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 385

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	counter service	
ไม่สนใจ/ไม่สนใจ	0	1	1
สนใจบ้าง	9	36	45
มาก	42	101	143
มากที่สุด	31	73	104
Total	82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.474 ^a	9	.030
Likelihood Ratio	17.811	9	.037
Linear-by-Linear Association	6.662	1	.010
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

18. ผู้ให้บริการได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 18.474 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 17.811 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 6.662 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 385

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ			
	บริการที่ให้บริการ	counter service	บริการที่ให้บริการ	Total
ไม่สนใจ	0	0	2	2
สนใจบ้าง	0	0	16	16
มาก	2	6	42	50
มากที่สุด	0	10	51	61
Total	2	20	119	141

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.566 ^a	12	.329
Likelihood Ratio	15.408	12	.220
Linear-by-Linear Association	1.310	1	.252
N of Valid Cases	384		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

21. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการที่ให้บริการ โดยมีการประเมินในระดับ Likelihood Ratio ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 13.566 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 15.408 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 1.310 ซึ่งค่าที่ได้จากการประเมินคือ 384

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
ค่าความน่าจะเป็นที่		0	0	0	1
น้อย		0	1	11	6
ปานกลาง		0	7	29	71
มาก		0	8	63	120
มากที่สุด		2	4	16	46
Total		2	20	119	244

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
ไม่มีการระบุทิศทาง		0	0	0	1
น้อย		0	4	5	9
ปานกลาง		0	4	19	33
มาก		2	14	65	139
มากที่สุด		0	2	31	66
Total		2	20	119	244

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
สะดวกในการให้บริการ		0	0	1	1
น้อย		0	0	1	1
ปานกลาง		0	5	21	48
มาก		1	10	75	161
มากที่สุด		1	5	22	34
Total		2	20	119	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.505 ^a	12	.052
Likelihood Ratio	18.312	12	.107
Linear-by-Linear Association	.809	1	.368
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.717 ^a	12	.876
Likelihood Ratio	8.695	12	.779
Linear-by-Linear Association	1.042	1	.307
N of Valid Cases	385		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.105 ^a	12	.777
Likelihood Ratio	8.321	12	.760
Linear-by-Linear Association	1.063	1	.302
N of Valid Cases	385		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

24. ผู้ตอบระบุว่าตนเองถูกให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการให้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .052

23. การให้บริการระดับศึกษาภาคสนามของบริการ ไม่สอดคล้องกับผู้ให้บริการศึกษาที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการให้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .779

22. ความสะดวกในการเดินทางให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการใช้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .777

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
มีความพึงพอใจบริการ		0	1	1	3
ปานกลาง		0	4	13	42
มาก		0	7	62	133
มากที่สุด		2	8	43	68
Total		2	20	119	244

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
ไม่เพียงพอ		0	1	0	1
ปานกลาง		2	5	23	42
มาก		0	10	77	156
มากที่สุด		0	4	19	46
Total		2	20	119	244

Crosstab

Count	กรณี ทรู/ไม่ทรู/ไม่สนใจ	กรณี			Total
		ทรู	ไม่ทรู	ไม่สนใจ	
ไม่เต็มขั้น		0	3	3	6
ปานกลาง		0	5	29	47
มาก		1	10	72	142
มากที่สุด		1	5	15	52
Total		2	20	119	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.375 ^a	9	.081
Likelihood Ratio	13.427	9	.144
Linear-by-Linear Association	3.051	1	.081
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.716 ^a	9	.001
Likelihood Ratio	14.402	9	.109
Linear-by-Linear Association	2.633	1	.105
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.788 ^a	9	.556
Likelihood Ratio	8.398	9	.495
Linear-by-Linear Association	1.972	1	.160
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

25. ผู้ใดเห็นว่าเป็นความยากลำบาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการใช้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .556

27. ผู้บริการที่บริการมากที่สุด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการใช้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .081

26. ผู้ที่ระบุถึงความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการใช้บริการที่ระบุค่าเกินและบริการของเจ้าหน้าที่ศึกษาสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .001

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
พบโรคติดต่อในวัยผู้ใหญ่	0	2	2
วัยเด็ก	2	26	28
วัยกลาง	33	86	119
วัยชรา	63	119	182
รวมทุกค่า	16	38	54
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.012 ^a	4	.040
Likelihood Ratio	12.449	4	.014
Linear-by-Linear Association	5.053	1	.025
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

28. การพบโรคในโรคติดต่อในวัยผู้ใหญ่พบมากที่สุดในกลุ่มวัยชรา กลุ่มวัยชราที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .040

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
แสดงอาการในวัยเด็ก	1	0	1
วัยเด็ก	0	1	1
วัยกลาง	22	52	74
วัยชรา	76	171	247
รวมทุกค่า	15	47	62
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.830 ^a	4	.429
Likelihood Ratio	4.203	4	.379
Linear-by-Linear Association	.796	1	.372
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

31. การแสดงอาการในวัยเด็กพบมากที่สุดในกลุ่มวัยเด็กที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .429

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
โรคติดต่อในวัยผู้ใหญ่	1	3	4
วัยเด็ก	29	70	99
วัยกลาง	69	152	221
วัยชรา	15	46	61
รวมทุกค่า	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.058 ^a	3	.787
Likelihood Ratio	1.084	3	.781
Linear-by-Linear Association	.159	1	.690
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.18.

29. โรคติดต่อในวัยผู้ใหญ่พบมากที่สุดในกลุ่มวัยชรา กลุ่มวัยชราที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .787

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
อาการเริ่มแรกมีอาการ	1	0	1
วัยเด็ก	2	7	9
วัยกลาง	8	48	56
วัยชรา	76	144	220
รวมทุกค่า	27	72	99
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.753 ^a	4	.019
Likelihood Ratio	12.691	4	.013
Linear-by-Linear Association	.725	1	.395
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

32. การมีอาการที่แสดงอาการแรกพบมากที่สุดในกลุ่มวัยเด็กที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .019

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
อาการเริ่มแรกมีอาการ	3	1	4
วัยเด็ก	11	25	36
วัยกลาง	40	87	127
วัยชรา	54	125	179
รวมทุกค่า	6	32	38
Total	114	270	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.683 ^a	4	.104
Likelihood Ratio	7.689	4	.104
Linear-by-Linear Association	3.329	1	.068
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.19.

30. อาการเริ่มแรกมีอาการที่แสดงอาการแรกพบมากที่สุดในกลุ่มวัยเด็กที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .104

Crosstab

Count	กลุ่มอาการโรค		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
อาการเริ่มแรกมีอาการ	0	1	1
วัยเด็ก	10	8	18
วัยกลาง	27	80	107
วัยชรา	62	129	191
รวมทุกค่า	15	53	68
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.823 ^a	4	.044
Likelihood Ratio	9.646	4	.047
Linear-by-Linear Association	1.579	1	.209
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

33. อาการเริ่มแรกมีอาการที่แสดงอาการแรกพบมากที่สุดในกลุ่มวัยเด็กที่รับช่วงต่อถึงแก่กรรม การตายการพบโรคต่อถึงแก่กรรมทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแจกค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .044

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	2	1	3	
ปานกลาง	11	48	59	
มาก	57	145	202	
มากที่สุด	44	77	121	
Total	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.216 ^a	3	.042
Likelihood Ratio	8.210	3	.042
Linear-by-Linear Association	4.014	1	.045
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

36. มีจำนวนค่าที่ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่นที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .042

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	1	3	4	
ปานกลาง	15	21	36	
มาก	39	88	127	
มากที่สุด	39	140	179	
Total	102	282	384	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.018 ^a	4	.091
Likelihood Ratio	7.728	4	.102
Linear-by-Linear Association	6.236	1	.013
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.

39. สามารถที่จะตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้จำนวนที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .091

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	1	0	1	
ปานกลาง	22	50	72	
มาก	74	169	243	
มากที่สุด	17	52	69	
Total	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.309 ^a	3	.346
Likelihood Ratio	3.395	3	.335
Linear-by-Linear Association	1.006	1	.316
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

35. อยู่ใต้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวนที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .246

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	1	3	4	
ปานกลาง	15	84	99	
มาก	67	154	221	
มากที่สุด	19	42	61	
Total	102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.881 ^a	3	.031
Likelihood Ratio	9.615	3	.022
Linear-by-Linear Association	6.046	1	.014
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.

38. ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่นที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .031

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	3	3	6	
ปานกลาง	17	64	81	
มาก	74	151	225	
มากที่สุด	20	53	73	
Total	114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.418 ^a	3	.144
Likelihood Ratio	5.492	3	.139
Linear-by-Linear Association	.231	1	.631
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.78.

34. ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่นที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .144

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรไทย			Total
	ไม่เลือก			
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ไม่ทราบค่า/ไม่ทราบค่า/อื่น	0	2	2	
ปานกลาง	16	12	28	
มาก	32	87	119	
มากที่สุด	41	141	182	
Total	102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.869 ^a	4	.003
Likelihood Ratio	14.577	4	.006
Linear-by-Linear Association	5.907	1	.015
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

37. สามารถที่จะตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้จำนวนที่ต่ำกว่าค่าที่คาดหวังที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .003

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลว		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนผู้ป่วย	0	1	1
ชาย	4	14	18
ปานกลาง	21	86	107
มาก	54	137	191
มากที่สุด	23	45	68
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.307 ^a	4	.287
Likelihood Ratio	5.639	4	.228
Linear-by-Linear Association	4.586	1	.032
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

42. เมื่อตรวจหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโรคหัวใจล้มเหลวกับระดับการปฏิบัติหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวนผู้ป่วยและโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .287

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลว		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่มีการวินิจฉัยความดันโลหิตสูง	0	1	1
น้อย	2	7	9
ปานกลาง	10	46	56
มาก	57	163	220
มากที่สุด	33	66	99
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.006 ^a	4	.287
Likelihood Ratio	5.337	4	.254
Linear-by-Linear Association	4.471	1	.034
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

41. การวินิจฉัยความดันโลหิตสูงตามการวินิจฉัยโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกปฏิบัติหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวนผู้ป่วยและโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .287

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลว		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ผลการวินิจฉัยการปฏิบัติหน้าที่	1	0	1
น้อย	0	1	1
ปานกลาง	13	61	74
มาก	65	182	247
มากที่สุด	23	39	62
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.222 ^a	12	.083
Likelihood Ratio	21.008	12	.050
Linear-by-Linear Association	4.369	1	.037
N of Valid Cases	385		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .00.

40. การตรวจหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโรคหัวใจล้มเหลวกับระดับการปฏิบัติหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวนผู้ป่วยและโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .083

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลว		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
โรคหัวใจล้มเหลว	1	5	6
ปานกลาง	19	62	81
มาก	58	167	225
มากที่สุด	24	49	73
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.268 ^a	3	.519
Likelihood Ratio	2.240	3	.524
Linear-by-Linear Association	1.993	1	.158
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.59.

43. โรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .519

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลว		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนผู้ป่วยโรคหัวใจล้มเหลว	2	1	3
ปานกลาง	12	47	59
มาก	46	156	202
มากที่สุด	42	79	121
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.265 ^a	3	.026
Likelihood Ratio	8.769	3	.033
Linear-by-Linear Association	3.472	1	.062
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .79.

45. จำนวนผู้ป่วยโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .026

44. ผลการวินิจฉัยความดันโลหิตสูงตามการวินิจฉัยโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกปฏิบัติหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวนผู้ป่วยและโรคหัวใจล้มเหลวที่เลือกมีจำนวนน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .177

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
เพศไม่เลือก/เลือก	0	2	2
ไม่	20	8	28
ปานกลาง	37	82	119
มาก	57	125	182
มากที่สุด	12	42	54
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.037 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	22.312	4	.000
Linear-by-Linear Association	9.530	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

46. การที่คนไทยได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่น่าชื่นชมยินดี เพราะการที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน จะช่วยทำให้ประเทศไทยเป็นสังคมที่มีประชาธิปไตยมากขึ้นได้

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
สะดวกในการเข้าถึงบริการ	1	0	1
ไม่	0	1	1
ปานกลาง	20	54	74
มาก	86	161	247
มากที่สุด	19	43	62
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.247 ^a	4	.374
Likelihood Ratio	4.765	4	.312
Linear-by-Linear Association	.075	1	.785
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

49. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าเงินค่า และบริการ กลุ่มประชากรอย่างไรบ้าง

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เต็มใจ/เต็มใจ	3	1	4
ไม่	27	72	99
ปานกลาง	80	141	221
มาก	16	45	61
มากที่สุด	126	259	385
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.964 ^a	3	.073
Likelihood Ratio	6.783	3	.079
Linear-by-Linear Association	.101	1	.751
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.31.

47. ใ้คะแนนสูงสุดในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าเงินค่า และบริการ กลุ่มประชากรอย่างไรบ้าง

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	1	0	1
ไม่	3	6	9
ปานกลาง	14	42	56
มาก	69	151	220
มากที่สุด	39	60	99
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.760 ^a	4	.218
Likelihood Ratio	5.953	4	.203
Linear-by-Linear Association	1.765	1	.184
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

50. การให้บริการที่สะดวกในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าเงินค่า และบริการ กลุ่มประชากรอย่างไรบ้าง

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
บริการสะดวก/ไม่สะดวก	3	1	4
ไม่	27	9	36
ปานกลาง	39	88	127
มาก	49	130	179
มากที่สุด	7	31	38
Total	125	259	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	38.665 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	36.503	4	.000
Linear-by-Linear Association	25.456	1	.000
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.30.

48. ความพึงพอใจในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าเงินค่า และบริการ กลุ่มประชากรอย่างไรบ้าง

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	0	1	1
ไม่	6	12	18
ปานกลาง	35	72	107
มาก	64	127	191
มากที่สุด	21	47	68
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.647 ^a	4	.958
Likelihood Ratio	.955	4	.917
Linear-by-Linear Association	.004	1	.948
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

51. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าเงินค่า และบริการ กลุ่มประชากรอย่างไรบ้าง

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจเรื่อง ทางการเมือง	3	3	6
สนใจ การเมือง	38	43	81
รวม	64	161	225
รวมทุก กรณี	21	52	73
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.612 ^a	3	.014
Likelihood Ratio	10.215	3	.017
Linear-by-Linear Association	6.931	1	.008
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

52. โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นจากเหตุความรุนแรงในกรุงเทพมหานครที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้และมีการชุมนุมประท้วงที่ต่อเนื่องกันมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 นั้น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ ไม่รุนแรง	0	2	2
รุนแรง	19	9	28
รวม	57	62	119
รวมทุก กรณี	92	90	182
รวมทุก กรณี	14	40	54
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.228 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	18.564	4	.001
Linear-by-Linear Association	6.735	1	.009
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

53. การประท้วงที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ เป็นการประท้วงที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้หรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจเรื่อง ทางการเมือง	0	1	1
สนใจ การเมือง	33	39	72
รวม	77	166	243
รวมทุก กรณี	16	53	69
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.075 ^a	3	.028
Likelihood Ratio	9.270	3	.026
Linear-by-Linear Association	7.378	1	.007
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

53. โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นจากเหตุความรุนแรงในกรุงเทพมหานครที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้และมีการชุมนุมประท้วงที่ต่อเนื่องกันมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 นั้น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจเรื่อง ทางการเมือง	3	1	4
สนใจ การเมือง	40	59	99
รวม	112	109	221
รวมทุก กรณี	27	34	61
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.358 ^a	3	.225
Likelihood Ratio	4.415	3	.220
Linear-by-Linear Association	.177	1	.674
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

54. โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นจากเหตุความรุนแรงในกรุงเทพมหานครที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้และมีการชุมนุมประท้วงที่ต่อเนื่องกันมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 นั้น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจเรื่อง ทางการเมือง	0	3	3
สนใจ การเมือง	12	47	59
รวม	73	129	202
รวมทุก กรณี	41	80	121
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.713 ^a	3	.082
Likelihood Ratio	7.974	3	.047
Linear-by-Linear Association	2.807	1	.094
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

54. โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นจากเหตุความรุนแรงในกรุงเทพมหานครที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้และมีการชุมนุมประท้วงที่ต่อเนื่องกันมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 นั้น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจเรื่อง ทางการเมือง	3	1	4
สนใจ การเมือง	23	13	36
รวม	58	69	127
รวมทุก กรณี	84	95	179
รวมทุก กรณี	14	24	38
Total	182	202	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.015 ^a	4	.135
Likelihood Ratio	7.112	4	.130
Linear-by-Linear Association	4.332	1	.037
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.90.

55. การประท้วงที่เกิดขึ้นในกรุงเทพฯ เป็นการประท้วงที่รุนแรงที่สุดในขณะนี้หรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การลดขนาด	0	1	1
ไม่ลด	7	11	18
ปานกลาง	44	63	107
มาก	99	92	191
มากที่สุด	32	36	68
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.623 ^a	4	.328
Likelihood Ratio	5.020	4	.285
Linear-by-Linear Association	1.969	1	.161
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

60. เมื่อลดขนาดการลดขนาดตามการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .285

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
บริการรับแจ้งเหตุตามแผน	1	0	1
ไม่รับแจ้งเหตุ	3	6	9
ปานกลาง	16	40	56
มาก	103	117	220
มากที่สุด	59	40	99
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.724 ^a	4	.003
Likelihood Ratio	16.447	4	.002
Linear-by-Linear Association	11.214	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

59. การให้บริการที่ลดขนาดตามการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .003

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ผลการดำเนินงานให้บริการ	1	0	1
ไม่เลือก	0	1	1
ปานกลาง	29	45	74
มาก	116	131	247
มากที่สุด	36	26	62
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.858 ^a	4	.144
Likelihood Ratio	7.645	4	.105
Linear-by-Linear Association	3.910	1	.048
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

58. ความสามารถในการดำเนินงานให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .144

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ปริมาณค่าสินไหมชดเชยตามแผน	0	3	3
ไม่เลือก	18	41	59
ปานกลาง	106	96	202
มาก	58	63	121
มากที่สุด	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.557 ^a	3	.009
Likelihood Ratio	12.923	3	.005
Linear-by-Linear Association	3.983	1	.046
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.42.

61. ปริมาณค่าสินไหมชดเชยตามแผน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .009

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	0	1	1
ปานกลาง	38	34	72
มาก	117	126	243
มากที่สุด	27	42	69
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.682 ^a	3	.298
Likelihood Ratio	4.083	3	.253
Linear-by-Linear Association	2.059	1	.151
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

62. ผู้ให้บริการแจ้งเหตุตามแผน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .298

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่เลือก	3	3	6
ปานกลาง	40	41	81
มาก	105	120	225
มากที่สุด	34	39	73
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.210 ^a	3	.976
Likelihood Ratio	.210	3	.976
Linear-by-Linear Association	.147	1	.702
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.84.

61. ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการดำเนินงานให้บริการที่รับชำระค่าสินไหมชดเชย การคุ้มครองค่าสินไหมชดเชยตามคดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .976

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	4	0	4
รวมค่าที่ไม่เลือก	25	11	36
รวมค่าทั้งหมด	58	69	127
รวมค่าที่เลือก	88	91	179
รวมค่าที่ไม่เลือก	13	25	38
Total	188	196	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.078 ^a	4	.007
Likelihood Ratio	15.829	4	.003
Linear-by-Linear Association	7.434	1	.006
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

64. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	3	1	4
รวมค่าที่ไม่เลือก	42	57	99
รวมค่าทั้งหมด	116	105	221
รวมค่าที่เลือก	189	33	61
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.104 ^a	3	.250
Likelihood Ratio	4.159	3	.245
Linear-by-Linear Association	.156	1	.693
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

65. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	1	1	2
รวมค่าที่ไม่เลือก	18	10	28
รวมค่าทั้งหมด	58	61	119
รวมค่าที่เลือก	96	86	182
รวมค่าที่ไม่เลือก	16	38	54
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.750 ^a	4	.019
Likelihood Ratio	12.045	4	.017
Linear-by-Linear Association	5.319	1	.021
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

64. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	1	0	1
รวมค่าที่ไม่เลือก	0	1	1
รวมค่าทั้งหมด	36	38	74
รวมค่าที่เลือก	121	126	247
รวมค่าที่ไม่เลือก	31	31	62
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.029 ^a	4	.730
Likelihood Ratio	2.801	4	.592
Linear-by-Linear Association	.003	1	.955
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

67. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	1	0	1
รวมค่าที่ไม่เลือก	6	3	9
รวมค่าทั้งหมด	23	33	56
รวมค่าที่เลือก	109	111	220
รวมค่าที่ไม่เลือก	50	49	99
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.688 ^a	4	.450
Likelihood Ratio	4.102	4	.392
Linear-by-Linear Association	.029	1	.865
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

68. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
รวมค่าที่เลือก	1	0	1
รวมค่าที่ไม่เลือก	12	6	18
รวมค่าทั้งหมด	54	53	107
รวมค่าที่เลือก	93	98	191
รวมค่าที่ไม่เลือก	29	39	68
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.463 ^a	4	.344
Likelihood Ratio	4.914	4	.296
Linear-by-Linear Association	3.123	1	.077
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

69. การที่ค่าที่เลือกและไม่เลือกในตารางมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่? ค่าที่เลือกและไม่เลือกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่?

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจที่จะ หาสาเหตุ	5	1	6
ไม่สนใจ	46	35	81
ไม่สนใจ	108	117	225
ไม่สนใจ	30	43	73
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.711 ^a	3	.082
Likelihood Ratio	6.970	3	.073
Linear-by-Linear Association	5.905	1	.015
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.95.

70. ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 2.95 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .02

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
หากไม่สนใจที่จะหาสาเหตุ	1	1	2
ไม่สนใจ	27	1	28
ไม่สนใจ	81	38	119
ไม่สนใจ	148	34	182
ไม่สนใจ	25	29	54
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35.926 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	36.878	4	.000
Linear-by-Linear Association	7.779	1	.005
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

73. การไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 0.54 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .005

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุ	1	0	1
ไม่สนใจ	40	32	72
ไม่สนใจ	120	123	243
ไม่สนใจ	28	41	69
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.249 ^a	3	.236
Likelihood Ratio	4.651	3	.199
Linear-by-Linear Association	3.670	1	.055
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

71. ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 0.49 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .236

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุ	3	1	4
ไม่สนใจ	70	29	99
ไม่สนใจ	169	52	221
ไม่สนใจ	40	21	61
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.337 ^a	3	.343
Likelihood Ratio	3.269	3	.352
Linear-by-Linear Association	.159	1	.690
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.07.

74. ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 1.07 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .343

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุ	3	0	3
ไม่สนใจ	22	37	59
ไม่สนใจ	102	100	202
ไม่สนใจ	62	59	121
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.783 ^a	3	.079
Likelihood Ratio	7.982	3	.046
Linear-by-Linear Association	.920	1	.338
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

72. ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .079

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุ	4	0	4
ไม่สนใจ	31	5	36
ไม่สนใจ	95	32	127
ไม่สนใจ	126	53	179
ไม่สนใจ	25	13	38
Total	281	103	384

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.470 ^a	4	.167
Likelihood Ratio	7.878	4	.096
Linear-by-Linear Association	5.763	1	.016
N of Valid Cases	384		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.07.

75. ไม่สนใจที่จะหาสาเหตุที่สนใจเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่ระบุค่าเลือกและวิธีการ กลุ่มประชากรที่สนใจมีค่าที่คาดหวังเท่ากับ 1.67 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .167

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
สะดวกในการให้บริการ	1	0	1	1
ไม่สะดวก	1	0	1	1
ปานกลาง	43	31	74	74
มาก	191	56	247	247
มากที่สุด	46	16	62	62
Total	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.513 ^a	4	.021
Likelihood Ratio	11.240	4	.023
Linear-by-Linear Association	3.751	1	.053
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

76. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 76. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 76. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 76. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
ไม่สะดวก	4	2	6	6
ไม่สะดวก	66	15	81	81
ปานกลาง	162	63	225	225
มาก	50	23	73	73
มากที่สุด	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.956 ^a	3	.266
Likelihood Ratio	4.144	3	.246
Linear-by-Linear Association	2.515	1	.113
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.61.

79. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 79. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 79. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 79. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
ไม่สะดวกในการให้บริการ	1	0	1	1
ไม่สะดวก	7	2	9	9
ปานกลาง	30	26	56	56
มาก	170	50	220	220
มากที่สุด	74	25	99	99
Total	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.456 ^a	4	.009
Likelihood Ratio	12.616	4	.013
Linear-by-Linear Association	3.095	1	.081
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

77. การให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 77. การให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 77. การให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 77. การให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
ไม่สะดวก	1	0	1	1
ไม่สะดวก	49	23	72	72
ปานกลาง	185	58	243	243
มาก	47	22	69	69
มากที่สุด	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.314 ^a	3	.346
Likelihood Ratio	3.527	3	.317
Linear-by-Linear Association	.004	1	.950
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

80. ผู้ให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 80. ผู้ให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 80. ผู้ให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร
 80. ผู้ให้บริการสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขในกรุงเทพมหานคร

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
ไม่สะดวกในการให้บริการ	1	0	1	1
ไม่สะดวก	12	6	18	18
ปานกลาง	77	30	107	107
มาก	149	42	191	191
มากที่สุด	43	25	68	68
Total	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.543 ^a	4	.162
Likelihood Ratio	6.651	4	.156
Linear-by-Linear Association	.317	1	.573
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

78. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 78. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 78. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 78. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

Crosstab

Count	ไม่เลือก	กลุ่มงาน		Total
		เลือก	ไม่เลือก	
ไม่สะดวกในการให้บริการ	3	0	3	3
ไม่สะดวก	30	29	59	59
ปานกลาง	166	36	202	202
มาก	83	38	121	121
มากที่สุด	282	103	385	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.761 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	25.489	3	.000
Linear-by-Linear Association	.991	1	.320
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .80.

81. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 81. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 81. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
 81. ความสะดวกในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางอาการตกคันอาการคลานกับการเลือกใช้บริการศูนย์ชำระค่าสินค้าและบริการ

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	1	1	0	2
ไม่สนใจ	6	7	1	3
ไม่สะดวก	28	41	18	28
ยาก	50	87	37	32
ยากที่สุด	11	17	10	7
Total	96	153	66	70

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.446 ^a	12	.749
Likelihood Ratio	9.155	12	.690
Linear-by-Linear Association	.001	1	.970
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

1.สิ่งที่ผู้เขียนแจ้งมาจากการให้บริการขณะเดินห้างสินค้ามีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการศูนย์ชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .749

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	1	3	2	8
ไม่สนใจ	8	20	3	5
ไม่สะดวก	43	53	16	23
ยาก	38	61	35	36
ยากที่สุด	6	16	10	4
Total	96	153	66	70

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.925 ^a	12	.118
Likelihood Ratio	18.041	12	.114
Linear-by-Linear Association	1.825	1	.177
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.37.

2.การแจ้งเตือนการให้บริการด้วยวีดิทัศน์มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .118

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	1	1	0	2
ไม่สนใจ	6	7	3	2
ไม่สะดวก	34	40	23	22
ยาก	47	93	34	36
ยากที่สุด	8	12	6	10
Total	96	153	66	70

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.549 ^a	12	.741
Likelihood Ratio	8.943	12	.708
Linear-by-Linear Association	2.157	1	.142
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

3.การโฆษณาเพื่อแจ้งข่าวให้ใช้บริการผ่านสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .741

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	1	0	0	1
ไม่สนใจ	6	6	2	5
ไม่สะดวก	39	40	19	14
ยาก	43	94	39	43
ยากที่สุด	7	13	6	8
Total	96	153	66	70

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.729 ^a	12	.257
Likelihood Ratio	14.388	12	.277
Linear-by-Linear Association	3.377	1	.066
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

4.ความทันสมัยของระบบการชำระเงินไม่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .257

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	1	0	0	1
ไม่สนใจ	7	4	1	5
ไม่สะดวก	29	41	20	16
ยาก	50	91	35	35
ยากที่สุด	9	17	10	14
Total	96	153	66	70

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.833 ^a	12	.199
Likelihood Ratio	15.513	12	.215
Linear-by-Linear Association	4.931	1	.026
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

5.ความต่อเนื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .199

Crosstab

Count	การไม่ตั้งใจ สมัคร	เหตุผลที่ใช้บริการ		Total
		จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ	จำนวนสมาชิก รวมสมาชิก	
ต้องการสมัครแต่ ไม่ตั้งใจ	2	0	0	2
ไม่สนใจ	7	7	2	1
ไม่สะดวก	22	62	22	9
ยาก	42	117	26	21
ยากที่สุด	9	25	8	3
Total	82	211	58	34

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.052 ^a	12	.239
Likelihood Ratio	13.204	12	.354
Linear-by-Linear Association	.884	1	.347
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

6.สิ่งที่ผู้เขียนแจ้งมาจากการให้บริการขณะเดินห้างสินค้าไม่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .239

Crosstab

Count	การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	3	2	5
	สนใจ	16	12	28
	ไม่ทราบ	23	79	102
	รวม	33	95	128
	รวมทั้งหมด	7	23	30
Total		82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.239 ^a	12	.019
Likelihood Ratio	25.823	12	.011
Linear-by-Linear Association	.338	1	.561
N of Valid Cases	385		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .71.

7. การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .019

Crosstab

Count	การให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	1	1	2
	สนใจ	4	10	14
	ไม่ทราบ	15	72	87
	รวม	56	102	158
	รวมทั้งหมด	6	26	32
Total		82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.577 ^a	12	.166
Likelihood Ratio	17.991	12	.116
Linear-by-Linear Association	1.501	1	.221
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

8. การให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .166

Crosstab

Count	การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	1	0	1
	สนใจ	3	13	16
	ไม่ทราบ	18	57	75
	รวม	53	118	171
	รวมทั้งหมด	7	23	30
Total		82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.335 ^a	12	.224
Likelihood Ratio	15.034	12	.240
Linear-by-Linear Association	3.037	1	.081
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

9. การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .224

Crosstab

Count	การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	1	0	1
	สนใจ	4	9	13
	ไม่ทราบ	17	65	82
	รวม	48	105	153
	รวมทั้งหมด	12	32	44
Total		82	211	293

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.135 ^a	12	.185
Likelihood Ratio	20.002	12	.067
Linear-by-Linear Association	1.590	1	.207
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

10. การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .185

Crosstab

Count	การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	0	0	0
	สนใจ	2	9	11
	ไม่ทราบ	0	6	6
	รวม	2	11	13
	รวมทั้งหมด	0	1	1
Total		2	20	22

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.605 ^a	12	.327
Likelihood Ratio	14.830	12	.251
Linear-by-Linear Association	5.680	1	.017
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

11. เมื่อพิจารณาการให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .327

Crosstab

Count	การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุก	การสนับสนุนการให้บริการ		Total
		บริการทางเดิน	counter service Pay at post	
	ไม่สนใจ	0	0	0
	สนใจ	0	2	2
	ไม่ทราบ	2	7	9
	รวม	2	8	10
	รวมทั้งหมด	0	3	3
Total		2	20	22

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.521 ^a	12	.169
Likelihood Ratio	19.255	12	.083
Linear-by-Linear Association	.505	1	.477
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

12. การสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกของผู้รับบริการ มีลักษณะการสนับสนุนการให้บริการเชิงรุกที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .169

Crosstab

Count	กรรม				Total
	ยกเว้น	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	
การโฆษณา	0	0	1	1	2
สื่อ	0	2	7	9	18
รายการ	2	6	44	67	119
กร	0	11	58	141	210
รายการ	0	1	9	26	36
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.792 ^a	12	.463
Likelihood Ratio	11.853	12	.458
Linear-by-Linear Association	6.639	1	.010
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

13. การโฆษณามีผลต่าง ๆ เพื่อให้บริการทางโทรคมนาคมมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้วิธีการสุ่มระหว่างค่าที่คาดหวังกับค่าที่สังเกตได้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .463

Crosstab

Count	กรรม				Total
	ยกเว้น	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	
การโฆษณา	0	0	0	1	1
สื่อ	0	2	7	10	19
รายการ	2	8	46	56	112
กร	0	10	60	149	219
รายการ	0	0	6	28	34
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.196 ^a	12	.035
Likelihood Ratio	24.146	12	.019
Linear-by-Linear Association	14.655	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

14. การโฆษณามีผลต่าง ๆ เพื่อให้บริการทางโทรคมนาคมมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้วิธีการสุ่มระหว่างค่าที่คาดหวังกับค่าที่สังเกตได้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .035

Crosstab

Count	กรรม				Total
	ยกเว้น	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	โทร/โทรสาร	
การโฆษณา	0	0	0	1	1
สื่อ	0	2	9	6	17
รายการ	2	7	41	56	106
กร	0	6	59	146	211
รายการ	0	5	10	35	50
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.829 ^a	12	.016
Likelihood Ratio	24.757	12	.016
Linear-by-Linear Association	10.286	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

15. การโฆษณามีผลต่าง ๆ เพื่อให้บริการทางโทรคมนาคมมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้วิธีการสุ่มระหว่างค่าที่คาดหวังกับค่าที่สังเกตได้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .016

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรเป้าหมาย			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
การโฆษณา	1	1	1	2
สื่อ	6	11	17	34
รายการ	30	85	115	206
กร	68	138	206	404
รายการ	9	36	45	90
Total	114	271	385	770

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.484 ^a	4	.345
Likelihood Ratio	4.591	4	.332
Linear-by-Linear Association	.262	1	.609
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

16. เพื่อให้สามารถแจ้งข่าวสารการให้บริการและพื้นที่บริการได้ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้วิธีการสุ่มระหว่างค่าที่คาดหวังกับค่าที่สังเกตได้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .345

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรเป้าหมาย			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
การโฆษณา	1	1	1	2
สื่อ	6	12	18	36
รายการ	31	88	119	230
กร	69	141	210	420
รายการ	7	29	36	72
Total	114	271	385	770

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.089 ^a	4	.394
Likelihood Ratio	4.200	4	.380
Linear-by-Linear Association	.092	1	.761
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

18. การโฆษณามีผลต่าง ๆ เพื่อให้บริการทางโทรคมนาคมมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้วิธีการสุ่มระหว่างค่าที่คาดหวังกับค่าที่สังเกตได้ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .394

Crosstab

Count	ความสนใจต่อผลการวิจัย	กลุ่มประชากรเป้าหมาย		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	0	1	1
ไม่สนใจ	สนใจ	4	15	19
สนใจ	ไม่สนใจ	30	82	112
สนใจ	สนใจ	75	144	219
รวม		5	29	34
รวม		114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.399 ^a	4	.116
Likelihood Ratio	8.190	4	.085
Linear-by-Linear Association	.123	1	.726
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

19. การแสดงเจตนาของทางโรงเรียนที่รับเข้าเรียนในโรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .116

Crosstab

Count	การส่งเสริมการให้ทุน	กลุ่มโรงเรียนที่สนใจ			Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	ไม่สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	0	8	8	
ไม่สนใจ	สนใจ	6	30	36	
สนใจ	ไม่สนใจ	35	100	135	
สนใจ	สนใจ	52	118	170	
รวม		9	27	36	
รวม		102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.196 ^a	4	.185
Likelihood Ratio	8.375	4	.079
Linear-by-Linear Association	3.317	1	.069
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.12.

22. การส่งเสริมการให้ทุนการศึกษาที่โรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่สนใจเรียน
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .069

Crosstab

Count	ความสนใจต่อผลการวิจัย	กลุ่มประชากรเป้าหมาย		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	0	1	1
ไม่สนใจ	สนใจ	5	12	17
สนใจ	ไม่สนใจ	31	75	106
สนใจ	สนใจ	66	145	211
รวม		12	38	50
รวม		114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.465 ^a	4	.833
Likelihood Ratio	1.775	4	.777
Linear-by-Linear Association	.049	1	.826
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

20. ความสนใจต่อผลการวิจัยของทางโรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่สนใจเรียน
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .833

Crosstab

Count	การส่งเสริมการให้ทุน	กลุ่มโรงเรียนที่สนใจ			Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	ไม่สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	1	1	2	
ไม่สนใจ	สนใจ	4	14	18	
สนใจ	ไม่สนใจ	40	79	119	
สนใจ	สนใจ	49	161	210	
รวม		8	28	36	
รวม		102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.248 ^a	4	.263
Likelihood Ratio	5.076	4	.280
Linear-by-Linear Association	2.447	1	.118
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

23. การส่งเสริมการให้ทุนการศึกษาที่โรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .263

Crosstab

Count	ความสนใจต่อผลการวิจัย	กลุ่มประชากรเป้าหมาย		Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	0	2	2
ไม่สนใจ	สนใจ	5	12	17
สนใจ	ไม่สนใจ	36	79	115
สนใจ	สนใจ	50	156	206
รวม		11	34	45
รวม		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.781 ^a	4	.595
Likelihood Ratio	3.254	4	.516
Linear-by-Linear Association	.819	1	.366
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

21. การส่งเสริมการให้ทุนการศึกษาที่โรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่สนใจเรียน
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .595

Crosstab

Count	ความสนใจต่อผลการวิจัย	กลุ่มโรงเรียนที่สนใจ			Total
		ไม่สนใจ	สนใจ	ไม่สนใจ	
ไม่สนใจ	ไม่สนใจ	0	1	1	
ไม่สนใจ	สนใจ	4	15	19	
สนใจ	ไม่สนใจ	40	72	112	
สนใจ	สนใจ	49	170	219	
รวม		9	25	34	
รวม		102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.447 ^a	4	.114
Likelihood Ratio	7.487	4	.112
Linear-by-Linear Association	1.473	1	.225
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

24. การส่งเสริมการให้ทุนการศึกษาที่โรงเรียนที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่สนใจเรียน
 จำนวนที่สนใจและไม่สนใจเรียน กลุ่มประชากรเป้าหมายที่สนใจเรียนมีค่าความถี่ที่ระดับ
 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .114

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถี่ของรายการ	0	1	1
ถี่	4	13	17
รายการ	35	71	106
รายการ	54	157	211
รายการ	9	41	50
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.695 ^a	4	.320
Likelihood Ratio	5.004	4	.287
Linear-by-Linear Association	2.132	1	.144
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

25. ความถี่ของรายการที่มีความถี่สูงเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .320

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบว่าไม่	1	1	2
ถี่	7	11	18
รายการ	44	75	119
รายการ	66	144	210
รายการ	8	28	36
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.522 ^a	4	.475
Likelihood Ratio	3.605	4	.462
Linear-by-Linear Association	3.240	1	.072
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

26. การตอบว่าไม่ถี่เกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .475

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถี่ของรายการ	0	2	2
ถี่	4	13	17
รายการ	43	72	115
รายการ	67	139	206
รายการ	12	33	45
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.517 ^a	4	.475
Likelihood Ratio	4.171	4	.383
Linear-by-Linear Association	.190	1	.663
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

26. ความถี่ของรายการที่มีความถี่สูงเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .475

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถี่ของรายการ	0	1	1
ถี่	8	11	19
รายการ	40	72	112
รายการ	69	150	219
รายการ	9	25	34
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.452 ^a	4	.653
Likelihood Ratio	2.745	4	.601
Linear-by-Linear Association	1.513	1	.219
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

29. ความถี่ของรายการที่มีความถี่สูงเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .653

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถี่ของรายการ	3	5	8
ถี่	8	28	36
รายการ	53	82	135
รายการ	57	113	170
รายการ	5	31	36
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.356 ^a	4	.035
Likelihood Ratio	11.336	4	.023
Linear-by-Linear Association	1.325	1	.250
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.62.

27. ความถี่ของรายการที่มีความถี่สูงเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .035

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถี่ของรายการ	0	1	1
ถี่	5	12	17
รายการ	32	74	106
รายการ	77	134	211
รายการ	12	38	50
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.970 ^a	4	.410
Likelihood Ratio	4.355	4	.360
Linear-by-Linear Association	.004	1	.949
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

30. ความถี่ของรายการที่มีความถี่สูงเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่สูงเกินไป
 และรายการที่มีความถี่ต่ำเกินไปในกลุ่มประชากรที่มีความถี่ต่ำเกินไป
 P ที่ความถี่ .410

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	1	1	2
อื่น	7	11	18
ทั้งหมด	57	62	119
รวม	109	101	210
รวมทุกค่า	8	28	36
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.403 ^a	4	.022
Likelihood Ratio	12.033	4	.017
Linear-by-Linear Association	.934	1	.334
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

33. การระดมทุนใหม่ที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .02

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	1	1	2
อื่น	12	5	17
ทั้งหมด	57	58	115
รวม	99	107	206
รวมทุกค่า	20	25	45
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.631 ^a	4	.458
Likelihood Ratio	3.719	4	.445
Linear-by-Linear Association	1.860	1	.173
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

36. สิ่งที่ได้รับการพิจารณาให้บริการตามแผน และกำลังไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .458

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	5	3	8
อื่น	15	21	36
ทั้งหมด	67	68	135
รวม	87	83	170
รวมทุกค่า	8	28	36
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.602 ^a	4	.021
Likelihood Ratio	12.233	4	.016
Linear-by-Linear Association	1.939	1	.164
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.78.

32. การระดมทุนใหม่ที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .021

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	0	1	1
อื่น	5	12	17
ทั้งหมด	41	65	106
รวม	119	92	211
รวมทุกค่า	17	33	50
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.796 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	17.367	4	.002
Linear-by-Linear Association	1.887	1	.170
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

35. การระดมทุนใหม่ที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .002

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	0	2	2
อื่น	8	9	17
ทั้งหมด	53	62	115
รวม	107	99	206
รวมทุกค่า	14	31	45
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.376 ^a	4	.079
Likelihood Ratio	9.286	4	.054
Linear-by-Linear Association	.168	1	.682
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

31. สิ่งที่ได้รับการพิจารณาให้บริการตามแผน และกำลังไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .079

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การระดมทุนใหม่	0	1	1
อื่น	6	13	19
ทั้งหมด	54	58	112
รวม	110	109	219
รวมทุกค่า	12	22	34
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.539 ^a	4	.236
Likelihood Ratio	6.014	4	.198
Linear-by-Linear Association	.105	1	.746
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

34. การระดมทุนใหม่ที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการที่รับบริการ กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะรับบริการที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .236

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	3	5	8
	เลือก	23	13	36
	ไม่เลือก	61	74	135
	เลือก	90	80	170
	ไม่เลือก	12	24	36
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.95 ^a	4	.061
Likelihood Ratio	9.113	4	.058
Linear-by-Linear Association	.948	1	.330
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.93.

37. การดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .061

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	1	0	1
	เลือก	12	5	17
	ไม่เลือก	53	53	106
	เลือก	104	107	211
	ไม่เลือก	19	31	50
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.680 ^a	4	.154
Likelihood Ratio	7.180	4	.127
Linear-by-Linear Association	4.464	1	.035
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

40. ความสัมพันธ์ของการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .154

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	2	0	2
	เลือก	12	6	18
	ไม่เลือก	59	60	119
	เลือก	102	108	210
	ไม่เลือก	14	22	36
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.852 ^a	4	.212
Likelihood Ratio	6.657	4	.155
Linear-by-Linear Association	3.630	1	.057
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

38. การดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .212

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	2	0	2
	เลือก	14	3	17
	ไม่เลือก	81	34	115
	เลือก	159	47	206
	ไม่เลือก	26	19	45
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.039 ^a	4	.060
Likelihood Ratio	9.173	4	.057
Linear-by-Linear Association	1.685	1	.194
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

41. สิ่งที่ได้รับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .060

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	1	0	1
	เลือก	12	7	19
	ไม่เลือก	56	56	112
	เลือก	105	114	219
	ไม่เลือก	15	19	34
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.050 ^a	4	.553
Likelihood Ratio	3.432	4	.488
Linear-by-Linear Association	1.887	1	.170
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

39. ความสัมพันธ์ของการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .553

Crosstab

Count	การดำเนินการ เชิงบวก	การดำเนินการ เชิงลบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การดำเนินการ เชิงบวก	ไม่เลือก	7	1	8
	เลือก	32	4	36
	ไม่เลือก	101	34	135
	เลือก	124	46	170
	ไม่เลือก	18	18	36
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.430 ^a	4	.004
Likelihood Ratio	15.273	4	.004
Linear-by-Linear Association	11.186	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.14.

42. การดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ใช้ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการเชิงบวก/ลบที่ดำเนินการ คู่ประพันธ์อย่างน้อยที่สุดจากสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .004

Crosstab

Count	ความถี่ของจำนวนการเลือก	ภูมิภาค		Total
		อีสาน	ภาคใต้	
	ไม่เลือก	1	0	1
	เลือก	14	3	17
	ปานกลาง	70	36	106
	มาก	169	42	211
	มากที่สุด	28	22	50
	Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.533 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	16.310	4	.003
Linear-by-Linear Association	.576	1	.448
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

43. ความถี่ของจำนวนการเลือกที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่ และภูมิภาคที่เลือกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่? ค่าความน่าจะเป็นที่คาดหวังจากสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .002

Crosstab

Count	ความถี่ของจำนวนการเลือก	ภูมิภาค		Total
		อีสาน	ภาคใต้	
	ไม่เลือก	1	0	1
	เลือก	13	6	19
	ปานกลาง	79	33	112
	มาก	168	51	219
	มากที่สุด	21	13	34
	Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.641 ^a	4	.326
Likelihood Ratio	4.758	4	.313
Linear-by-Linear Association	.001	1	.979
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

44. ความถี่ของจำนวนการเลือกที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่ และภูมิภาคที่เลือกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่? ค่าความน่าจะเป็นที่คาดหวังจากสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .326

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกับการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ

Crosstab

Count	การเลือกจำนวนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
		ห้างสรรพสินค้า	ร้านสะดวกซื้อ	
	ไม่เลือก	1	5	6
	เลือก	23	41	64
	ปานกลาง	58	85	143
	มาก	14	22	36
	มากที่สุด	96	153	249
	Total	192	306	498

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.698 ^a	9	.100
Likelihood Ratio	15.391	9	.081
Linear-by-Linear Association	.695	1	.405
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

1. มีการใช้ความถี่ของจำนวนการเลือกที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่ และภูมิภาคที่เลือกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่? ค่าความน่าจะเป็นที่คาดหวังจากสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .100

Crosstab

Count	การเลือกจำนวนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
		ห้างสรรพสินค้า	ร้านสะดวกซื้อ	
	ไม่เลือก	0	2	2
	เลือก	5	7	12
	ปานกลาง	41	60	101
	มาก	40	71	111
	มากที่สุด	10	13	23
	Total	96	153	249

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.533 ^a	12	.168
Likelihood Ratio	17.047	12	.148
Linear-by-Linear Association	5.331	1	.021
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

2. การออกแบบแผนการเลือกที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่ และภูมิภาคที่เลือกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่? ค่าความน่าจะเป็นที่คาดหวังจากสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .168

Crosstab

Count	การเลือกจำนวนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
		ห้างสรรพสินค้า	ร้านสะดวกซื้อ	
	ไม่เลือก	0	2	2
	เลือก	2	4	6
	ปานกลาง	31	35	66
	มาก	44	84	128
	มากที่สุด	19	28	47
	Total	96	153	249

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.229 ^a	12	.842
Likelihood Ratio	8.430	12	.751
Linear-by-Linear Association	.156	1	.693
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

3. ความถี่ของจำนวนการเลือกที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่ และภูมิภาคที่เลือกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภูมิภาคที่เข้าร่วมหรือไม่? ค่าความน่าจะเป็นที่คาดหวังจากสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .842

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ทั้งหมด	8	5	29
ไม่	9	3	28
ปานกลาง	30	24	135
มาก	29	20	132
มากที่สุด	20	14	61
Total	96	66	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.861 ^a	12	.457
Likelihood Ratio	12.024	12	.444
Linear-by-Linear Association	1.108	1	.293
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.80.

4. ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 457

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ความพึงพอใจไม่	2	4	7
ปานกลาง	24	53	104
มาก	36	111	202
มากที่สุด	20	43	72
Total	82	211	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.374 ^a	9	.404
Likelihood Ratio	10.706	9	.296
Linear-by-Linear Association	1.552	1	.213
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .62.

5. การที่ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 404

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ความพึงพอใจไม่	0	2	3
ปานกลาง	3	10	18
มาก	18	82	143
มากที่สุด	50	83	168
Total	71	177	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.592 ^a	12	.023
Likelihood Ratio	26.124	12	.010
Linear-by-Linear Association	5.348	1	.021
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

6. การที่ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 385

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ความพึงพอใจไม่	0	1	3
ปานกลาง	0	7	9
มาก	19	52	102
มากที่สุด	51	105	201
Total	70	165	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.375 ^a	12	.060
Likelihood Ratio	21.378	12	.045
Linear-by-Linear Association	2.090	1	.148
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

7. ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 385

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ทั้งหมด	1	4	29
ไม่	3	4	28
ปานกลาง	28	27	135
มาก	34	16	132
มากที่สุด	16	7	61
Total	82	58	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.383 ^a	12	.221
Likelihood Ratio	17.472	12	.133
Linear-by-Linear Association	3.711	1	.054
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.47.

8. ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 221

Crosstab

Count	ประเภทที่ใช้บริการ		Total
	บริการใหม่	บริการเก่า	
ความพึงพอใจไม่	0	1	4
ปานกลาง	0	7	68
มาก	2	11	121
มากที่สุด	0	1	20
Total	2	20	244

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.600 ^a	9	.575
Likelihood Ratio	8.788	9	.457
Linear-by-Linear Association	.785	1	.375
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

9. การที่ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ใช้บริการ ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท และบริการรถจักรยานยนต์ที่ราคาต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวนผู้ใช้บริการ 385

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร				Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	มากที่สุด	
การตามตัวแปร	ไม่มี	0	1	2	3	
	น้อย	0	5	12	18	
	มาก	0	7	42	94	
	มากที่สุด	2	10	58	98	
Total		2	20	119	244	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.155 ^a	12	.908
Likelihood Ratio	7.083	12	.852
Linear-by-Linear Association	.018	1	.892
N of Valid Cases	385		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

10. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .908

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร				Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	มากที่สุด	
การตามตัวแปร	ไม่มี	0	0	0	3	
	น้อย	0	1	4	9	
	มาก	2	5	30	102	
	มากที่สุด	0	9	69	121	
Total		2	20	119	244	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.118 ^a	12	.693
Likelihood Ratio	10.786	12	.547
Linear-by-Linear Association	.037	1	.848
N of Valid Cases	385		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

11. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .693

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร				Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	มากที่สุด	
การตามตัวแปร	ไม่มี	0	1	1	2	
	น้อย	0	3	9	16	
	มาก	0	8	38	89	
	มากที่สุด	2	5	54	71	
Total		2	20	119	244	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.582 ^a	12	.017
Likelihood Ratio	28.385	12	.005
Linear-by-Linear Association	4.174	1	.041
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

12. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .017

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร			Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	
การตามตัวแปร	ไม่มี	2	5	7	
	น้อย	31	73	104	
	มาก	62	140	202	
	มากที่สุด	19	53	72	
Total		114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.478 ^a	3	.924
Likelihood Ratio	.485	3	.922
Linear-by-Linear Association	.136	1	.712
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.07.

13. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .924

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร			Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	
การตามตัวแปร	ไม่มี	0	3	3	
	น้อย	5	13	18	
	มาก	37	106	143	
	มากที่สุด	61	107	168	
Total		114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.860 ^a	4	.097
Likelihood Ratio	8.736	4	.068
Linear-by-Linear Association	.305	1	.581
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

14. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .097

Crosstab

Count	การตาม ตัวแปร	การตาม ตัวแปร			Total
		ไม่มี	น้อย	มาก	
การตามตัวแปร	ไม่มี	1	2	3	
	น้อย	2	7	9	
	มาก	25	77	102	
	มากที่สุด	71	130	201	
Total		114	271	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.923 ^a	4	.140
Likelihood Ratio	7.027	4	.134
Linear-by-Linear Association	.005	1	.945
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

15. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .140

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	0	3	3
	เลือก	6	12	18
	รวม	35	108	143
	รวม	49	119	168
	รวม	12	41	53
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.633 ^a	4	.586
Likelihood Ratio	3.584	4	.465
Linear-by-Linear Association	.012	1	.912
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .79.

18. การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	3	4	7
	เลือก	24	80	104
	รวม	56	146	202
	รวม	19	53	72
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.743 ^a	3	.627
Likelihood Ratio	1.669	3	.644
Linear-by-Linear Association	.036	1	.849
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.85.

17. การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	8	21	29
	เลือก	7	21	28
	รวม	38	97	135
	รวม	51	81	132
	รวม	10	51	61
Total		114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.753 ^a	4	.029
Likelihood Ratio	11.128	4	.025
Linear-by-Linear Association	.033	1	.857
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.29.

16. การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	0	3	3
	เลือก	5	4	9
	รวม	23	79	102
	รวม	59	142	201
	รวม	15	55	70
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.566 ^a	4	.109
Likelihood Ratio	7.860	4	.097
Linear-by-Linear Association	.127	1	.721
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .79.

19. การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	1	28	29
	เลือก	7	21	28
	รวม	36	99	135
	รวม	39	93	132
	รวม	19	42	61
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.252 ^a	4	.055
Likelihood Ratio	12.500	4	.014
Linear-by-Linear Association	6.327	1	.012
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.42.

20. การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	การควบคุมสถานที่	กลุ่มโรคที่พบบ่อย		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	ไม่เลือก	1	6	7
	เลือก	38	66	104
	รวม	72	130	202
	รวม	15	57	72
Total		126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.174 ^a	3	.067
Likelihood Ratio	7.702	3	.053
Linear-by-Linear Association	2.257	1	.133
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.29.

การควบคุมสถานที่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่
 กลุ่มโรคที่พบบ่อยในการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบบ่อยหรือไม่

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่			
ไม่เลือก	2	1	3
เลือก	12	6	18
ปานกลาง	50	93	143
มาก	53	115	168
มากที่สุด	9	44	53
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.387 ^a	4	.002
Likelihood Ratio	17.217	4	.002
Linear-by-Linear Association	13.156	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

22. การตอบแบบสอบถามที่เลือกมากที่สุดทำให้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากร ส่วนร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .002

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความสนใจของพนักงาน			
ไม่เลือก	3	4	7
ปานกลาง	44	60	104
มาก	108	94	202
มากที่สุด	27	45	72
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.950 ^a	3	.074
Likelihood Ratio	6.988	3	.072
Linear-by-Linear Association	.032	1	.859
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.31.

23. การจัดทำรายงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .074

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่			
ไม่เลือก	2	1	3
เลือก	5	4	9
ปานกลาง	44	58	102
มาก	56	145	201
มากที่สุด	19	51	70
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.874 ^a	4	.018
Likelihood Ratio	11.468	4	.022
Linear-by-Linear Association	9.433	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

23. การตอบแบบสอบถามที่เลือกมากที่สุดทำให้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .018

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่			
ไม่เลือก	1	2	3
เลือก	12	6	18
ปานกลาง	75	68	143
มาก	79	89	168
มากที่สุด	15	38	53
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.143 ^a	4	.016
Likelihood Ratio	12.492	4	.014
Linear-by-Linear Association	8.683	1	.003
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.42.

26. การตอบแบบสอบถามที่เลือกมากที่สุดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .016

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่			
ไม่เลือก	13	16	29
เลือก	7	21	28
ปานกลาง	46	89	135
มาก	41	91	132
มากที่สุด	19	42	61
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.035 ^a	4	.552
Likelihood Ratio	2.979	4	.561
Linear-by-Linear Association	.818	1	.366
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.16.

24. การตอบแบบสอบถามที่เลือกมากที่สุดไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .552

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่			
ไม่เลือก	2	1	3
เลือก	5	4	9
ปานกลาง	55	47	102
มาก	93	108	201
มากที่สุด	27	43	70
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.717 ^a	4	.318
Likelihood Ratio	4.743	4	.315
Linear-by-Linear Association	4.596	1	.032
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.42.

27. การตอบแบบสอบถามที่เลือกมากที่สุดไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มประชากรร้อยละที่ชำระหนี้ระหว่างกัน 0.05 เนื่องจากค่า p มีค่าเท่ากับ .318

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหลอดเลือด		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ทั้งหมด	16	13	29
ไม่เลือก	10	18	28
ไม่เลือก	69	66	135
ไม่เลือก	60	72	132
ไม่เลือก	27	34	61
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.422 ^a	4	.490
Likelihood Ratio	3.447	4	.486
Linear-by-Linear Association	.493	1	.483
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.24.

28. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการแต่ละกลุ่มและ บริการ กลุ่มโรคหลอดเลือดไม่เลือกค่าสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .490

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6	1	7
ไม่เลือก	52	52	104
ไม่เลือก	106	96	202
ไม่เลือก	25	47	72
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.663 ^a	3	.014
Likelihood Ratio	11.161	3	.011
Linear-by-Linear Association	5.419	1	.020
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.44.

29. การจัดทำแผนและบุคลากรที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการแต่ละกลุ่มและ บริการ กลุ่มโรคหัวใจไม่เลือกค่าสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .014

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหอบหืด		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
การตอบสนองต่อการให้บริการ	2	1	3
ไม่เลือก	12	6	18
ไม่เลือก	73	70	143
ไม่เลือก	85	83	168
ไม่เลือก	17	36	53
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.107 ^a	4	.058
Likelihood Ratio	9.303	4	.054
Linear-by-Linear Association	6.271	1	.012
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

30. การตอบสนองต่อการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการแต่ละกลุ่มและ บริการ กลุ่มโรคหอบหืดไม่เลือกค่าสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .058

Crosstab

Count	กลุ่มโรคไต		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	1	2	3
ไม่เลือก	5	4	9
ไม่เลือก	53	49	102
ไม่เลือก	98	103	201
ไม่เลือก	32	38	70
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.113 ^a	4	.892
Likelihood Ratio	1.120	4	.891
Linear-by-Linear Association	.448	1	.503
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

31. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการแต่ละกลุ่มและ บริการ กลุ่มโรคไตไม่เลือกค่าสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .892

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเบาหวาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6	1	7
ไม่เลือก	75	29	104
ไม่เลือก	153	49	202
ไม่เลือก	48	24	72
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.856 ^a	3	.414
Likelihood Ratio	2.873	3	.412
Linear-by-Linear Association	.722	1	.395
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.87.

33. การจัดทำแผนและบุคลากรที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการแต่ละกลุ่มและ บริการ กลุ่มโรคเบาหวานไม่เลือกค่าสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .414

Crosstab

Count	ไม่เลือก	เลือก		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนผู้เรียนที่	21	8	29	
เลือก	21	7	28	
ไม่เลือก	98	37	135	
รวม	101	31	132	
รวมทั้งหมด	41	20	61	
Total	282	103	385	

Crosstab

Count	ไม่เลือก	เลือก		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนผู้เรียนที่	1	2	3	
เลือก	8	1	9	
ไม่เลือก	73	29	102	
รวม	153	48	201	
รวมทั้งหมด	47	23	70	
Total	282	103	385	

Crosstab

Count	ไม่เลือก	เลือก		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
การตอบแบบสอบถามที่	2	1	3	
เลือก	16	2	18	
ไม่เลือก	104	39	143	
รวม	132	36	168	
รวมทั้งหมด	28	25	53	
Total	282	103	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.936 ^a	4	.747
Likelihood Ratio	1.909	4	.752
Linear-by-Linear Association	.106	1	.744
N of Valid Cases	385		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.887 ^a	4	.208
Likelihood Ratio	5.703	4	.222
Linear-by-Linear Association	.072	1	.789
N of Valid Cases	385		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.038 ^a	4	.003
Likelihood Ratio	15.366	4	.004
Linear-by-Linear Association	4.696	1	.030
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.49.

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .80.

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .80.

36. ความถี่ของข้อเท็จจริงการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเท็จจริงที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .747

35. ความถี่ของข้อเท็จจริงการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเท็จจริงที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .208

34. การตอบแบบสอบถามที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเท็จจริงที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .003

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับกระบวนการให้บริการและการเลือกใช้บริการจุดรับชำระค่าสินค้าและบริการ

Crosstab

Count	บริการดีมาก	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
		บริการดี	บริการพอ	บริการแย่	
จำนวนผู้เรียนที่เลือก	1	0	0	0	1
เลือก	3	7	0	0	10
ไม่เลือก	16	18	6	13	53
รวม	56	83	42	44	225
รวมทั้งหมด	20	45	18	13	96
Total	96	153	66	70	385

Crosstab

Count	รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
		บริการดี	บริการพอ	บริการแย่	
ความพึงพอใจดีมาก	2	4	0	0	6
ดีมาก	13	24	8	13	58
พอ	57	78	39	41	215
ไม่พอ	24	47	19	16	106
Total	96	153	66	70	385

Crosstab

Count	รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
		บริการดี	บริการพอ	บริการแย่	
ความพึงพอใจดีมาก	0	2	0	0	2
ดีมาก	2	3	0	1	6
พอ	14	27	5	11	57
ไม่พอ	55	76	40	37	208
รวม	25	45	21	112	112
Total	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.362 ^a	12	.175
Likelihood Ratio	19.313	12	.081
Linear-by-Linear Association	.605	1	.437
N of Valid Cases	385		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.984 ^a	9	.639
Likelihood Ratio	8.924	9	.444
Linear-by-Linear Association	.000	1	.984
N of Valid Cases	385		

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.378 ^a	12	.670
Likelihood Ratio	11.497	12	.487
Linear-by-Linear Association	.939	1	.333
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.03.

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

3. แบบจำลองสมการให้บริการดำเนินการที่เลือกใช้บริการหรือไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่เลือกใช้บริการ ผู้รับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .175

2. ความสัมพันธ์ของข้อเท็จจริงการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่เลือกใช้บริการ ผู้รับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .639

1. ความพึงพอใจ รวดเร็ว และความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่เลือกใช้บริการ ผู้รับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .670

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
นักศึกษาใหม่	4	5	0	2	11	
นักศึกษาเก่า	13	21	11	14	59	
ภาค	50	33	38	33	205	
ภาคพิเศษ	29	43	17	21	110	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.243 ^a	9	.813
Likelihood Ratio	6.996	9	.638
Linear-by-Linear Association	.081	1	.775
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการทุกราย
บริการผู้รับบริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .813

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
ความถูกต้องของการให้บริการ	1	0	0	0	1	
บริการ	1	0	0	0	1	
นักศึกษา	10	19	10	6	45	
ภาค	43	62	32	26	163	
ภาคพิเศษ	41	72	24	38	175	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.420 ^a	12	.493
Likelihood Ratio	10.973	12	.531
Linear-by-Linear Association	1.289	1	.256
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

7. ความถูกต้องของการให้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการทุกรายที่เลือก
บริการผู้รับบริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .493

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	1	0	0	0	1	
บริการ	5	3	0	3	11	
นักศึกษา	24	37	18	14	93	
ภาค	50	60	27	40	197	
ภาคพิเศษ	16	33	21	13	83	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.953 ^a	12	.244
Likelihood Ratio	16.020	12	.190
Linear-by-Linear Association	1.657	1	.198
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการทุกรายที่เลือกใช้บริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .244

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0	2	0	0	2	
บริการ	1	3	2	0	6	
นักศึกษา	13	30	7	7	57	
ภาค	40	116	34	18	208	
ภาคพิเศษ	28	60	15	9	112	
Total	82	211	58	34	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.492 ^a	12	.889
Likelihood Ratio	7.355	12	.833
Linear-by-Linear Association	.582	1	.446
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

8. ความพึงพอใจในการใช้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .889

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
นักศึกษาใหม่	1	1	0	0	2	
นักศึกษาเก่า	11	22	8	11	52	
ภาค	49	70	35	29	183	
ภาคพิเศษ	35	60	23	30	148	
Total	96	153	66	70	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.012 ^a	9	.911
Likelihood Ratio	4.606	9	.867
Linear-by-Linear Association	.112	1	.738
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

6. การตัดสินใจในการใช้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .911

Crosstab

Count	บริการผู้รับบริการ	ประเภทที่ใช้บริการ				Total
		บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	บริการผู้รับบริการ	
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	1	4	1	0	6	
บริการ	11	30	11	6	58	
นักศึกษา	44	124	28	19	215	
ภาค	26	53	18	9	106	
ภาคพิเศษ	82	211	58	34	385	
Total						

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.965 ^a	9	.914
Likelihood Ratio	4.448	9	.880
Linear-by-Linear Association	.287	1	.592
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

9. ความพึงพอใจในการใช้บริการ: ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการและผู้รับบริการที่ต่างกันด้วยค่า p < 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .914

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	0	1	1
เข้าคิว	2	7	10
บริการ	9	5	14
บริการ	47	35	82
บริการ	24	16	40
Total	82	58	140

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.492 ^a	12	.487
Likelihood Ratio	10.540	12	.569
Linear-by-Linear Association	.382	1	.537
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

10. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	1	9	10
เข้าคิว	10	6	16
บริการ	47	31	78
บริการ	24	21	45
Total	82	58	140

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.381 ^a	9	.496
Likelihood Ratio	10.081	9	.344
Linear-by-Linear Association	.217	1	.641
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .97.

11. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	0	0	0
เข้าคิว	10	7	17
บริการ	47	30	77
บริการ	25	40	65
Total	82	58	140

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.841 ^a	12	.008
Likelihood Ratio	27.787	12	.006
Linear-by-Linear Association	7.687	1	.006
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

12. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	0	2	2
เข้าคิว	7	32	39
บริการ	38	103	141
บริการ	37	74	111
Total	82	58	140

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.990 ^a	9	.741
Likelihood Ratio	6.921	9	.645
Linear-by-Linear Association	.690	1	.406
N of Valid Cases	385		

a. 5 cells (31.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

13. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	0	1	1
เข้าคิว	8	24	32
บริการ	31	95	126
บริการ	43	91	134
Total	82	58	140

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.837 ^a	12	.630
Likelihood Ratio	8.213	12	.768
Linear-by-Linear Association	1.721	1	.190
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

14. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count	บริการที่ให้บริการ		Total
	บริการที่ให้บริการ	Pay at post	
ไม่เข้าคิว	0	0	0
เข้าคิว	1	2	3
บริการ	4	22	26
บริการ	11	66	77
บริการ	2	29	31
Total	2	119	121

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.947 ^a	12	.450
Likelihood Ratio	12.147	12	.434
Linear-by-Linear Association	1.907	1	.167
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

15. ความถี่ของการใช้บริการสำหรับลูกค้าไม่เข้าคิวและเข้าคิวในจำนวนที่ให้บริการที่ต่างกัน

Crosstab

Count		ความถี่				Total
		ทุกวัน	ครั้ง/สัปดาห์	ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	
ความพึงพอใจต่อ	น้อย	0	1	1	4	6
	ปานกลาง	0	4	20	34	58
	มาก	0	9	71	135	215
	มากที่สุด	2	6	27	71	106
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.977 ^a	9	.352
Likelihood Ratio	9.437	9	.398
Linear-by-Linear Association	.527	1	.468
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

16. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเดือนที่ใช้บริการ พบว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .352 และมีความถี่ที่คาดหวังที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .352

Crosstab

Count		ความถี่				Total
		ทุกวัน	ครั้ง/สัปดาห์	ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	
แบบทดสอบ	น้อยที่สุด	0	1	0	0	1
	น้อย	0	2	3	5	10
	ปานกลาง	0	7	14	32	53
	มาก	0	6	77	142	225
	มากที่สุด	2	4	25	65	96
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40.527 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	24.625	12	.017
Linear-by-Linear Association	3.411	1	.065
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

17. แบบทดสอบที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับคะแนนในการใช้บริการ พบว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count		ความถี่				Total
		ทุกวัน	ครั้ง/สัปดาห์	ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	
นักเรียน	น้อย	0	1	4	6	11
	ปานกลาง	0	6	16	37	59
	มาก	1	8	62	134	205
	มากที่สุด	1	5	37	67	110
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.617 ^a	9	.778
Likelihood Ratio	5.314	9	.806
Linear-by-Linear Association	.017	1	.896
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

18. การแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเดือนที่ใช้บริการ พบว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .778

Crosstab

Count		ความถี่				Total
		ทุกวัน	ครั้ง/สัปดาห์	ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	
ความพึงพอใจต่อ	น้อยที่สุด	0	1	0	0	1
	น้อย	0	1	5	5	11
	ปานกลาง	0	5	28	60	93
	มาก	1	10	63	123	197
	มากที่สุด	1	3	23	56	83
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.216 ^a	12	.035
Likelihood Ratio	10.175	12	.601
Linear-by-Linear Association	1.407	1	.236
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

19. ความถี่และความพึงพอใจต่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับคะแนนในการใช้บริการ พบว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .035 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .035

Crosstab

Count		ความถี่				Total
		ทุกวัน	ครั้ง/สัปดาห์	ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	
ความพึงพอใจต่อ	น้อยที่สุด	0	1	0	0	1
	น้อย	0	1	0	0	1
	ปานกลาง	0	3	10	32	45
	มาก	0	9	49	105	163
	มากที่สุด	2	6	60	107	175
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42.534 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	18.820	12	.093
Linear-by-Linear Association	.031	1	.859
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

21. ความถี่ของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับจำนวนเดือนที่ใช้บริการ พบว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
แบบจำลองราคา	0	1	1
รถ	3	7	10
รถกลาง	7	46	53
รถ	71	154	225
รถที่จอด	33	63	96
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.717 ^a	4	.069
Likelihood Ratio	10.092	4	.039
Linear-by-Linear Association	4.815	1	.028
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

24. การเปรียบเทียบการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .09

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
จัดสัมภาระ-รถ	0	2	2
รถกลาง	6	46	52
รถ	57	126	183
รถที่จอด	51	97	148
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.867 ^a	3	.012
Likelihood Ratio	12.947	3	.005
Linear-by-Linear Association	6.113	1	.004
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

27. การเปรียบเทียบการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .02

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
ความประทับใจในการบริการ	1	5	6
รถ	11	47	58
รถกลาง	70	145	215
รถ	32	74	106
รถที่จอด	114	271	385
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.549 ^a	3	.208
Likelihood Ratio	4.973	3	.181
Linear-by-Linear Association	1.803	1	.179
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.78.

23. การเปรียบเทียบการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .208

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
ความพึงพอใจต่อการบริการ	0	1	1
รถ	2	9	11
รถกลาง	23	70	93
รถ	67	130	197
รถที่จอด	22	61	83
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.386 ^a	4	.356
Likelihood Ratio	4.734	4	.316
Linear-by-Linear Association	.610	1	.435
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

26. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .356

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
ความพึงพอใจในการบริการ	1	1	2
รถ	1	5	6
รถกลาง	12	45	57
รถ	64	144	208
รถที่จอด	36	76	112
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.363 ^a	4	.499
Likelihood Ratio	3.514	4	.476
Linear-by-Linear Association	1.493	1	.222
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

22. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .499

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรยุโรป		Total
	ยุโรป	เอเชีย	
บริการรถ	1	10	11
รถ	8	51	59
รถกลาง	67	138	205
รถที่จอด	38	72	110
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.729 ^a	3	.008
Likelihood Ratio	13.369	3	.004
Linear-by-Linear Association	8.555	1	.003
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.26.

25. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาถึงพื้นที่ของบริการที่ชำระค่าสัมภาระบริการ การบริการรูปแบบใดที่มีค่าความถี่ที่ระดับ 0.05 เมื่อใช้ค่า P ที่กำหนดไว้ที่ .008

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	6	6
	ปานกลาง	13	45	58
	มาก	53	162	215
	มากที่สุด	36	70	106
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.069 ^a	3	.108
Likelihood Ratio	7.468	3	.058
Linear-by-Linear Association	5.027	1	.025
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (.53%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.59.

30. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .108

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	ปานกลาง	4	7	11
	มาก	22	71	93
	มากที่สุด	49	148	197
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.114 ^a	4	.539
Likelihood Ratio	3.280	4	.512
Linear-by-Linear Association	.892	1	.345
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

33. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .539

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	2	2
	ปานกลาง	1	5	6
	มาก	13	44	57
	มากที่สุด	54	154	208
Total		34	78	112
		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.305 ^a	4	.680
Likelihood Ratio	2.834	4	.586
Linear-by-Linear Association	2.089	1	.148
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

29. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .680

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	3	8	11
	ปานกลาง	12	47	59
	มาก	46	159	205
	มากที่สุด	41	69	110
Total		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.444 ^a	3	.024
Likelihood Ratio	9.118	3	.028
Linear-by-Linear Association	5.700	1	.017
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.91.

32. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .024

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	ปานกลาง	7	38	45
	มาก	45	118	163
	มากที่สุด	62	113	175
Total		114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.262 ^a	4	.082
Likelihood Ratio	9.293	4	.054
Linear-by-Linear Association	8.046	1	.005
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

28. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .020

Crosstab

Count	ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่	กลุ่มโรคที่พบ		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	ปานกลาง	3	7	10
	มาก	11	42	53
	มากที่สุด	54	171	225
Total		34	62	96
		102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.953 ^a	4	.202
Likelihood Ratio	6.046	4	.196
Linear-by-Linear Association	3.560	1	.059
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

31. ความรุนแรงของอาการไข้หวัดใหญ่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มโรคที่พบหรือไม่
และวิธีการคำนวณค่า P ที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 เมื่อจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .202

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
จัดลำดับผู้ดูแล	1	1	2	
น้อย	6	46	52	
ปานกลาง	47	136	183	
มาก	48	100	148	
มากที่สุด	102	283	385	
Total				

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.282 ^a	3	.026
Likelihood Ratio	10.193	3	.017
Linear-by-Linear Association	6.723	1	.010
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

34. การจัดลำดับผู้ดูแลที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุด ผู้โรคหัวใจล้มเหลวที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .026

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ความรุนแรงของอาการ	2	4	6	
น้อย	14	44	58	
ปานกลาง	77	138	215	
มาก	33	73	106	
มากที่สุด	126	259	385	
Total				

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.997 ^a	3	.392
Likelihood Ratio	3.091	3	.378
Linear-by-Linear Association	.254	1	.614
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

37. ความรุนแรงของอาการที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดและอาการรุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .392

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจล้มเหลวที่			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ความผิดปกติของการทำงานของหัวใจ	0	1	1	
น้อย	0	1	1	
ปานกลาง	7	38	45	
มาก	41	122	163	
มากที่สุด	54	121	175	
Total	102	283	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.347 ^a	4	.254
Likelihood Ratio	6.128	4	.190
Linear-by-Linear Association	5.130	1	.024
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

35. ความผิดปกติของการทำงานของหัวใจที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดและอาการรุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .254

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
แนวทางการรักษา	0	1	1	
น้อย	3	7	10	
ปานกลาง	11	42	53	
มาก	78	147	225	
มากที่สุด	34	62	96	
Total	126	259	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.671 ^a	4	.323
Likelihood Ratio	5.258	4	.262
Linear-by-Linear Association	2.514	1	.113
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

38. การแนะนำข้อเสนอการใช้บริการสำหรับผู้ป่วยที่ใช้บริการครั้งแรก ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดและอาการรุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .323

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
ความรุนแรงของโรค	1	1	2	
น้อย	1	5	6	
ปานกลาง	10	47	57	
มาก	79	129	208	
มากที่สุด	35	77	112	
Total	126	259	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.661 ^a	4	.047
Likelihood Ratio	10.361	4	.035
Linear-by-Linear Association	1.360	1	.244
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

36. ความรุนแรงของโรคที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดและอาการรุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .047

Crosstab

Count	กลุ่มอาการ			Total
	ไม่เลือก	เลือก	เลือก	
แนวทางการรักษา	1	10	11	
น้อย	14	45	59	
ปานกลาง	68	137	205	
มาก	43	67	110	
มากที่สุด	126	259	385	
Total				

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.003 ^a	3	.072
Likelihood Ratio	7.739	3	.052
Linear-by-Linear Association	6.588	1	.010
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

39. แนวทางการรักษาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการที่รุนแรงต่ำถึงมากที่สุดและอาการรุนแรงต่ำถึงมากที่สุดที่รุนแรง 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .072

Crosstab

Count	ความถูกต้องของการให้บริษัทยืม	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	เลือก	0	1	1
	ปานกลาง	8	37	45
	มาก	59	104	163
	มากที่สุด	59	116	175
Total		126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.509 ^a	4	.164
Likelihood Ratio	7.624	4	.106
Linear-by-Linear Association	2.397	1	.122
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

42. ความถูกต้องของการให้บริษัทยืมมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .164

Crosstab

Count	แนวทางการให้บริษัทยืม	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	1	0	1
	เลือก	5	5	10
	ปานกลาง	13	40	53
	มาก	106	119	225
	มากที่สุด	57	39	96
Total		182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.788 ^a	4	.001
Likelihood Ratio	18.809	4	.001
Linear-by-Linear Association	9.431	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

43. ความสัมพันธ์ของการให้บริษัทยืมเงินกับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .001

Crosstab

Count	จัดลำดับลูกค้า	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	2	2
	ปานกลาง	7	45	52
	มาก	65	118	183
	มากที่สุด	54	94	148
Total		126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.337 ^a	3	.010
Likelihood Ratio	13.385	3	.004
Linear-by-Linear Association	6.948	1	.008
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

41. การจัดลำดับลูกค้าที่เลือกให้บริษัทยืมเงินมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .010

Crosstab

Count	ความประทับใจต่อการให้บริการ	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	4	2	6
	ปานกลาง	20	38	58
	มาก	100	115	215
	มากที่สุด	58	48	106
Total		182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.119 ^a	3	.068
Likelihood Ratio	7.205	3	.066
Linear-by-Linear Association	3.652	1	.056
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.84.

44. ความประทับใจต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .068

Crosstab

Count	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	เลือก	5	6	11
	ปานกลาง	26	67	93
	มาก	70	127	197
	มากที่สุด	25	58	83
Total		126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.218 ^a	4	.522
Likelihood Ratio	3.504	4	.477
Linear-by-Linear Association	.004	1	.949
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

40. ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .522

Crosstab

Count	ความเหมาะสมของเงื่อนไขการให้บริการ	กลุ่มธนาคาร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	1	1	2
	เลือก	4	2	6
	ปานกลาง	15	42	57
	มาก	102	106	208
	มากที่สุด	60	52	112
Total		182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.998 ^a	4	.011
Likelihood Ratio	13.499	4	.009
Linear-by-Linear Association	5.257	1	.022
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

43. ความเหมาะสมของเงื่อนไขการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารที่ผู้บริษัทยืมเงินและมีการบริษัทยืมเงินหรือไม่ที่ความถี่ที่ระดับ .05 เมื่อใช้ค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .011

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	3	8	11
ปานกลาง	18	41	59
มาก	96	109	205
มากที่สุด	65	45	110
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.598 ^a	3	.002
Likelihood Ratio	14.902	3	.002
Linear-by-Linear Association	14.137	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.20.

46. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	1	0	1
ปานกลาง	0	1	1
มาก	12	33	45
มากที่สุด	77	86	163
Total	92	83	175
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.649 ^a	4	.020
Likelihood Ratio	12.778	4	.012
Linear-by-Linear Association	6.670	1	.010
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

49. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	1	0	1
ปานกลาง	3	8	11
มาก	38	55	93
มากที่สุด	97	100	197
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.405 ^a	4	.248
Likelihood Ratio	5.878	4	.208
Linear-by-Linear Association	2.789	1	.095
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

47. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	1	1	2
ปานกลาง	5	1	6
มาก	24	33	57
มากที่สุด	102	106	208
Total	57	55	112
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.074 ^a	4	.396
Likelihood Ratio	4.323	4	.364
Linear-by-Linear Association	.065	1	.799
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

50. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	0	2	2
ปานกลาง	13	39	52
มาก	82	101	183
มากที่สุด	87	61	148
Total	182	203	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.458 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	21.799	3	.000
Linear-by-Linear Association	20.023	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

48. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้อง	3	3	6
ปานกลาง	25	33	58
มาก	108	107	215
มากที่สุด	53	53	106
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.961 ^a	3	.806
Likelihood Ratio	.984	3	.805
Linear-by-Linear Association	.405	1	.525
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.95.

51. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มคนที่มีความรู้ต่างกัน
 ระหว่างระดับการศึกษา กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ถึงระดับปริญญาโท จำนวน 385 คน

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจ	0	1	1
ไม่พอใจ	6	5	11
ปานกลาง	44	49	93
มาก	96	101	197
มากที่สุด	43	40	83
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.468 ^a	4	.832
Likelihood Ratio	1.854	4	.763
Linear-by-Linear Association	.309	1	.578
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

54. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .832

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจ	1	1	2
ไม่พอใจ	6	0	6
ปานกลาง	35	22	57
มาก	164	44	208
มากที่สุด	76	36	112
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.811 ^a	4	.019
Likelihood Ratio	13.098	4	.011
Linear-by-Linear Association	.030	1	.863
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

57. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .019

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่พอใจ	4	7	11
ปานกลาง	25	34	59
มาก	99	106	205
มากที่สุด	61	49	110
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.613 ^a	3	.306
Likelihood Ratio	3.630	3	.304
Linear-by-Linear Association	3.596	1	.058
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.40.

55. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .306

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจ	0	1	1
ไม่พอใจ	0	1	1
ปานกลาง	18	27	45
มาก	78	85	163
มากที่สุด	93	82	175
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.666 ^a	4	.323
Likelihood Ratio	5.450	4	.244
Linear-by-Linear Association	3.657	1	.050
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

56. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .323

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่พอใจ	0	1	1
ไม่พอใจ	6	4	10
ปานกลาง	24	29	53
มาก	108	117	225
มากที่สุด	51	45	96
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.480 ^a	4	.648
Likelihood Ratio	2.869	4	.580
Linear-by-Linear Association	.544	1	.461
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

52. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .648

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ไม่พอใจ	1	1	2
ไม่พอใจ	17	35	52
ปานกลาง	90	93	183
มาก	81	67	148
Total	189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.479 ^a	3	.058
Likelihood Ratio	7.610	3	.055
Linear-by-Linear Association	6.082	1	.014
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

55. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ กลุ่มประชากรที่พึงพอใจมีค่าความถี่ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแจกค่า P ที่ค่าความถี่เท่ากับ .058

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน	4	2	6
ไม่พอใจ	41	17	58
มาก	163	52	215
มากที่สุด	74	32	106
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.688 ^a	3	.640
Likelihood Ratio	1.677	3	.642
Linear-by-Linear Association	.052	1	.820
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.61.

56. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ
และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .40

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน	1	0	1
ไม่พอใจ	8	3	11
มาก	65	28	93
มากที่สุด	144	53	197
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.533 ^a	4	.820
Likelihood Ratio	1.800	4	.772
Linear-by-Linear Association	.716	1	.397
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

61. ความพึงพอใจต่อความละเอียดของการประเมินการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .80

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
เหมาะสมที่สุด	1	0	1
ไม่เหมาะสม	8	2	10
มาก	34	19	53
มากที่สุด	167	58	225
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.095 ^a	4	.542
Likelihood Ratio	3.238	4	.519
Linear-by-Linear Association	.489	1	.484
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

59. ความเหมาะสมของการใช้วิธีการปฏิบัติงานที่นำมาใช้มีการออกแบบมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .542

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
จัดลำดับถูกต้อง	2	0	2
ไม่ถูกต้อง	26	26	52
มาก	134	49	183
มากที่สุด	120	28	148
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.707 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	18.894	3	.000
Linear-by-Linear Association	13.992	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

62. การจัดทำข้อมูลทางสถิติที่นำมาใช้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
แพ้ภัยถูก	6	5	11
ไม่แพ้ภัยถูก	37	22	59
มาก	151	54	205
มากที่สุด	88	22	110
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.893 ^a	3	.049
Likelihood Ratio	7.620	3	.055
Linear-by-Linear Association	7.614	1	.006
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.94.

63. ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการใช้วิธีการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .049

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ความถูกต้องของการใช้วิธีการ	1	0	1
ไม่ถูกต้อง	1	0	1
มาก	23	22	45
มากที่สุด	118	45	163
Total	139	36	175

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.458 ^a	4	.004
Likelihood Ratio	14.887	4	.005
Linear-by-Linear Association	9.998	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

63. ความถูกต้องของการใช้วิธีการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ และวิธีการ กลุ่มตัวอย่าง ไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P > ค่าวิกฤต ไม่เท่ากับ .004

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางบรรณคดีกับการเลือกใช้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการ

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	
พนักงานสาขา	18	2	0	4
นำกลาง บาท	46	73	34	192
บาทพิเศษ	30	52	20	123
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.133 ^a	9	.902
Likelihood Ratio	5.306	9	.807
Linear-by-Linear Association	.301	1	.583
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

1. พนักงานให้บริการอย่างสุภาพและเร็วทันใจทางไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .902

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	
กรณีศึกษา	1	0	0	1
นำกลาง บาท	20	34	14	75
บาทพิเศษ	50	71	34	198
บาทพิเศษ	25	48	18	111
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.801 ^a	9	.367
Likelihood Ratio	10.191	9	.335
Linear-by-Linear Association	1.494	1	.222
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

2. ความกระตือรือร้นและความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .367

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	
สมาชิกใหม่	5	0	0	0
นำกลาง บาท	21	40	16	98
บาทพิเศษ	44	72	35	179
บาทพิเศษ	26	41	15	103
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.111 ^a	9	.034
Likelihood Ratio	16.958	9	.049
Linear-by-Linear Association	.125	1	.724
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .86.

3. ความเหมาะสมและความสะดวกสบายในการชำระเงินค่าของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .034

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	
นำผู้ให้บริการ	4	7	1	13
นำกลาง บาท	22	35	18	99
บาทพิเศษ	45	73	26	175
บาทพิเศษ	25	38	21	98
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.799 ^a	9	.555
Likelihood Ratio	7.966	9	.538
Linear-by-Linear Association	.400	1	.527
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.23.

4. การมีใบลดราคาของพนักงานให้บริการอย่างสุภาพไม่มีความสัมพันธ์กับเพศที่เลือกใช้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .555

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	
จำนวนเจ้าหน้าที่	2	6	0	9
นำกลาง บาท	11	21	13	58
บาทพิเศษ	53	77	28	188
บาทพิเศษ	30	49	25	130
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.801 ^a	9	.456
Likelihood Ratio	10.064	9	.345
Linear-by-Linear Association	.055	1	.814
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.54.

5. ความถี่ของจำนวนพนักงานให้บริการที่ให้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .456

Count	ประเภทที่ใช้บริการ			Total
	บริการด่วน สมัคร	ช่วงเวลา ความรวดเร็ว	ช่วงเวลา ไว้ให้บริการ	
ความรู้	3	1	0	4
นำกลาง บาท	13	26	10	63
บาทพิเศษ	47	77	31	186
บาทพิเศษ	33	49	25	132
Total	96	153	66	385

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.696 ^a	9	.565
Likelihood Ratio	7.718	9	.563
Linear-by-Linear Association	.144	1	.704
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

6. ความถี่ของจำนวนพนักงานให้บริการที่ให้บริการดูรับชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .563

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
พนักงานต้อนรับ	1	0	0	0	1
พนักงานต้อนรับ	2	1	0	1	4
พนักงานต้อนรับ	13	23	8	7	51
พนักงานต้อนรับ	46	69	34	34	183
พนักงานต้อนรับ	34	60	24	28	146
พนักงานต้อนรับ	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.798 ^a	12	.871
Likelihood Ratio	7.082	12	.852
Linear-by-Linear Association	1.176	1	.278
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

7. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ผู้บริการที่ศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .871

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
กรณีติดต่อ	0	0	1	0	1
พนักงานต้อนรับ	11	39	13	12	75
พนักงานต้อนรับ	45	113	26	14	198
พนักงานต้อนรับ	26	59	18	8	111
พนักงานต้อนรับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.196 ^a	9	.116
Likelihood Ratio	11.751	9	.228
Linear-by-Linear Association	4.324	1	.038
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

10. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ประเภทที่ให้บริการศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .116

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
พนักงานต้อนรับ	1	0	1	0	2
พนักงานต้อนรับ	0	1	1	0	2
พนักงานต้อนรับ	12	19	9	8	48
พนักงานต้อนรับ	43	65	22	30	160
พนักงานต้อนรับ	40	68	33	32	173
พนักงานต้อนรับ	96	153	66	70	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.229 ^a	12	.842
Likelihood Ratio	8.329	12	.759
Linear-by-Linear Association	.368	1	.544
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

8. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ประเภทที่ให้บริการศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .842

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
พนักงานต้อนรับ	2	1	1	1	5
พนักงานต้อนรับ	11	59	13	15	98
พนักงานต้อนรับ	43	99	26	11	179
พนักงานต้อนรับ	26	52	18	7	103
พนักงานต้อนรับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.872 ^a	9	.051
Likelihood Ratio	17.145	9	.046
Linear-by-Linear Association	4.826	1	.028
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

11. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ประเภทที่ให้บริการศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .051

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
พนักงานต้อนรับ	0	2	2	0	4
พนักงานต้อนรับ	13	36	7	10	66
พนักงานต้อนรับ	37	115	27	13	192
พนักงานต้อนรับ	32	58	22	11	123
พนักงานต้อนรับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.979 ^a	9	.123
Likelihood Ratio	13.533	9	.140
Linear-by-Linear Association	.959	1	.327
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

9. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ประเภทที่ให้บริการศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .123

Crosstab

Count	ประเภทที่ให้บริการ				Total
	ประเภทที่ให้บริการ ศูนย์	ประเภทที่ให้บริการ			
		บริการ ความงาม	บริการ สุขภาพ	บริการ สุขภาพ	
พนักงานต้อนรับ	2	7	4	0	13
พนักงานต้อนรับ	12	64	12	11	99
พนักงานต้อนรับ	43	93	25	14	175
พนักงานต้อนรับ	25	47	17	9	98
พนักงานต้อนรับ	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.491 ^a	9	.142
Likelihood Ratio	14.729	9	.099
Linear-by-Linear Association	.956	1	.328
N of Valid Cases	385		

a. 3 cells (18.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.15.

12. ความสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับกับประเภทที่ให้บริการ
 ประเภทที่ให้บริการศูนย์และพนักงานต้อนรับสุขภาพที่ดีที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .142

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	0	0	1	0	1
พอใจ	0	2	2	0	4
ไม่ทราบ	7	33	4	7	51
รวม	38	103	26	16	183
รวมทั้งหมด	37	73	25	11	146
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.148 ^a	12	.111
Likelihood Ratio	16.543	12	.168
Linear-by-Linear Association	2.155	1	.142
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

15. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	0	1	0	0	1
พอใจ	0	4	22	49	75
ไม่ทราบ	2	12	63	121	198
รวม	0	3	34	74	111
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.260 ^a	9	.008
Likelihood Ratio	10.960	9	.278
Linear-by-Linear Association	.667	1	.414
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

16. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	1	2	1	0	4
พอใจ	9	38	9	7	63
ไม่ทราบ	35	109	25	17	186
รวม	37	62	23	10	132
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.241 ^a	9	.415
Likelihood Ratio	9.535	9	.389
Linear-by-Linear Association	1.578	1	.209
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

14. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	0	2	1	1	4
พอใจ	0	5	16	45	66
ไม่ทราบ	2	9	69	112	192
รวม	0	4	33	86	123
Total	2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.178 ^a	9	.003
Likelihood Ratio	16.316	9	.061
Linear-by-Linear Association	2.490	1	.115
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

17. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	1	4	3	1	9
พอใจ	7	36	7	8	58
ไม่ทราบ	36	106	31	15	188
รวม	38	65	17	10	130
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.324 ^a	9	.149
Likelihood Ratio	12.756	9	.174
Linear-by-Linear Association	6.362	1	.012
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .79.

13. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	การให้บริการ		Pay at post	อื่นๆ	Total
	บริการด้านบริการ	counter service			
ไม่พอใจ	1	0	1	0	2
พอใจ	1	1	0	0	2
ไม่ทราบ	6	27	8	7	48
รวม	27	97	20	16	160
รวมทั้งหมด	47	86	29	11	173
Total	82	211	58	34	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.121 ^a	12	.145
Likelihood Ratio	17.862	12	.120
Linear-by-Linear Association	3.569	1	.059
N of Valid Cases	385		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

16. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการพึงพอใจในการให้บริการด้านบริการและ counter service เมื่อพิจารณาจากค่า p ที่น้อยกว่า 0.05

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
แดงกาดไหม	น้อย	0	1	2	2	5
	ปานกลาง	2	9	33	54	98
	มาก	0	8	53	118	179
	มากที่สุด	0	2	31	70	103
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.758 ^a	9	.072
Likelihood Ratio	14.680	9	.100
Linear-by-Linear Association	7.234	1	.007
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

19. ความเหมาะสมและความเชื่อมโยงกันของข้อมูลในตารางมีความสัมพันธ์กัน ความถี่ในการใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .072

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
ความถี่	น้อย	0	1	2	1	4
	ปานกลาง	0	5	18	40	63
	มาก	0	8	55	123	186
	มากที่สุด	2	6	44	80	132
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.412 ^a	9	.318
Likelihood Ratio	9.496	9	.393
Linear-by-Linear Association	.001	1	.973
N of Valid Cases	385		

a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

22. ความถี่การชำระเงินของเจ้าหนี้ที่ใช้ในการชำระเงินสินค้ามีความสัมพันธ์กัน การใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .318

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
ปริมาณเงินกู้	น้อย	0	2	6	5	13
	ปานกลาง	1	7	38	53	99
	มาก	1	8	48	118	175
	มากที่สุด	0	3	27	68	98
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.912 ^a	9	.167
Likelihood Ratio	12.621	9	.181
Linear-by-Linear Association	9.644	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 6 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

20. การมีเงินคงเหลือทางการเงินของผู้กู้ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความถี่ในการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .167

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
ขนาดเงิน	น้อยที่สุด	0	1	0	0	1
	น้อย	0	0	1	3	4
	ปานกลาง	0	3	16	32	51
	มาก	0	10	59	114	183
	มากที่สุด	2	6	43	95	146
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.572 ^a	12	.032
Likelihood Ratio	11.066	12	.523
Linear-by-Linear Association	.326	1	.568
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

23. ความถี่ของเงินฝากที่ใช้ในการชำระเงินสินค้ามีความสัมพันธ์กัน การใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .032

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
จำนวนเงิน	น้อย	0	2	4	3	9
	ปานกลาง	0	4	16	38	58
	มาก	0	9	57	122	188
	มากที่สุด	2	5	42	81	130
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.044 ^a	9	.211
Likelihood Ratio	10.419	9	.318
Linear-by-Linear Association	.250	1	.617
N of Valid Cases	385		

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

21. ความถี่ของจำนวนเงินที่ใช้ในการชำระเงินสินค้ามีความสัมพันธ์กัน การใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .211

Crosstab

Count	จำนวนที่ ถูกต้อง/ผิดพลาด/ไม่ ทราบ	ความถี่				Total
		ถูกต้อง	ผิดพลาด	ไม่ทราบ	รวม	
ขนาดเงิน	น้อยที่สุด	0	1	1	0	2
	น้อย	0	0	1	1	2
	ปานกลาง	0	2	14	32	48
	มาก	0	10	56	94	160
	มากที่สุด	2	7	47	117	173
Total		2	20	119	244	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.772 ^a	12	.202
Likelihood Ratio	12.853	12	.380
Linear-by-Linear Association	1.860	1	.173
N of Valid Cases	385		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

24. ความถี่ในการชำระเงินของเจ้าหนี้ที่ใช้ในการชำระเงินสินค้ามีความสัมพันธ์กัน การใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .202

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
แสดงความคิดเห็น	0	5	5
ไม่แสดงความคิดเห็น	26	72	98
รวม	61	118	179
รวม	27	76	103
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.834 ^a	3	.184
Likelihood Ratio	6.220	3	.101
Linear-by-Linear Association	.133	1	.715
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.48.

27. ความเหมาะสมของสื่อออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสื่อมวลชนสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียและวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางนิติกรณณ์ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .184

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ควรใช้สื่อ	0	1	1
ไม่ควรใช้สื่อ	12	63	75
รวม	67	131	198
รวม	35	76	111
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.981 ^a	3	.030
Likelihood Ratio	10.052	3	.018
Linear-by-Linear Association	4.280	1	.039
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

28. ความเหมาะสมของงานข่าวที่สื่อมวลชนนำเสนอในการสนับสนุนกับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียและวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางนิติกรณณ์ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .030

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	2	7	9
ไม่	10	48	58
รวม	55	133	188
รวม	47	83	130
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.175 ^a	3	.067
Likelihood Ratio	7.556	3	.056
Linear-by-Linear Association	6.398	1	.011
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.66.

29. ความเหมาะสมของงานข่าวที่สื่อมวลชนนำเสนอในการสนับสนุนกับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียและวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางนิติกรณณ์ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .067

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
พนักงานสุภาพ	1	3	4
พนักงานกลาง	11	55	66
รวม	65	127	192
รวม	37	86	123
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.016 ^a	3	.071
Likelihood Ratio	7.597	3	.055
Linear-by-Linear Association	2.169	1	.141
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.18.

25. พนักงานสุภาพและพนักงานกลางในความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียและวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางนิติกรณณ์ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .071

Crosstab

Count	กลุ่มประชากรปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ฝ่ายผู้ให้บริการ	6	7	13
พนักงานกลาง	25	74	99
รวม	56	119	175
รวม	27	71	98
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.288 ^a	3	.349
Likelihood Ratio	3.180	3	.365
Linear-by-Linear Association	.078	1	.780
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.85.

26. การมีคุณสมบัติของงานข่าวที่สื่อมวลชนนำเสนอในการสนับสนุนกับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียและวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ทางนิติกรณณ์ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .349

Crosstab

Count	กลุ่มชายอายุปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มากที่สุด	0	1	1
น้อย	0	4	4
ปานกลาง	11	40	51
มาก	57	126	183
มากที่สุด	46	100	146
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.145 ^a	4	.387
Likelihood Ratio	5.648	4	.227
Linear-by-Linear Association	2.410	1	.121
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

31. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มชายอายุปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .387

Crosstab

Count	กลุ่มโรคภัยที่เลือก		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
กระดิ่งเงิน	0	1	1
ปานกลาง	16	59	75
มาก	59	139	198
มากที่สุด	27	84	111
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.764 ^a	3	.429
Likelihood Ratio	3.045	3	.385
Linear-by-Linear Association	.109	1	.742
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

34. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจที่จะให้บริการของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคภัยที่เลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .429

Crosstab

Count	กลุ่มชายอายุปกติ		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มากที่สุด	0	2	2
น้อย	1	1	2
ปานกลาง	6	42	48
มาก	50	110	160
มากที่สุด	57	116	173
Total	114	271	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.114 ^a	4	.058
Likelihood Ratio	10.807	4	.029
Linear-by-Linear Association	5.028	1	.025
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

32. ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มชายอายุปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .058

Crosstab

Count	กลุ่มโรคภัยที่เลือก		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
น่อง	2	3	5
ปานกลาง	33	65	98
มาก	47	132	179
มากที่สุด	20	83	103
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.716 ^a	3	.126
Likelihood Ratio	5.728	3	.126
Linear-by-Linear Association	5.696	1	.017
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.32.

35. ความเหมาะสมและความเร็วในการดำเนินการของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคภัยที่เลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .126

Crosstab

Count	กลุ่มโรคภัยที่เลือก		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มากที่สุด	2	2	4
ปานกลาง	10	56	66
มาก	59	133	192
มากที่สุด	31	92	123
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.369 ^a	3	.061
Likelihood Ratio	7.714	3	.052
Linear-by-Linear Association	.416	1	.519
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.

33. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ทุกคน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคภัยที่เลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .061

Crosstab

Count	กลุ่มโรคภัยที่เลือก		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มากที่สุด	4	9	13
ปานกลาง	32	67	99
มาก	40	135	175
มากที่สุด	26	72	98
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.038 ^a	3	.386
Likelihood Ratio	3.001	3	.392
Linear-by-Linear Association	.972	1	.324
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.44.

36. การมีประสบการณ์ของผู้ให้บริการแต่ละหน่วยช่วยเหลือ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับทราบค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคภัยที่เลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .386

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือด		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
จำนวนเจ้าหน้าที่	2	7	9
น้อย	11	47	58
ปานกลาง	45	143	188
มาก	44	86	130
มากที่สุด	102	283	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.012 ^a	3	.111
Likelihood Ratio	5.970	3	.113
Linear-by-Linear Association	5.109	1	.024
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.38.

37. ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือดที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .111

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือด		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
แผนก	1	1	2
บัตรจุด	2	0	2
น้อย	6	42	48
ปานกลาง	42	118	160
มาก	51	122	173
มากที่สุด	102	283	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.740 ^a	4	.019
Likelihood Ratio	12.216	4	.016
Linear-by-Linear Association	1.367	1	.242
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.

40. ความเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือดที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .019

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือด		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
ความถี่	2	2	4
น้อย	11	52	63
ปานกลาง	43	143	186
มาก	46	86	132
มากที่สุด	102	283	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.594 ^a	3	.022
Likelihood Ratio	9.465	3	.024
Linear-by-Linear Association	5.601	1	.018
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.

38. ความถี่ความถี่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือดที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .022

Crosstab

Count	กลุ่มบุคลากร		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
พนักงานสาขา	0	4	4
น้อย	11	55	66
ปานกลาง	77	115	192
มาก	38	85	123
มากที่สุด	126	259	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.612 ^a	3	.002
Likelihood Ratio	16.655	3	.001
Linear-by-Linear Association	2.740	1	.098
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.31.

41. พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ที่ความเหมาะสมที่ทางมีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มบุคลากรที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .002

Crosstab

Count	กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือด		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
มากที่สุด	0	1	1
น้อย	1	3	4
ปานกลาง	11	40	51
มาก	42	141	183
มากที่สุด	48	98	146
Total	102	283	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.234 ^a	4	.264
Likelihood Ratio	5.418	4	.247
Linear-by-Linear Association	4.085	1	.043
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

39. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มโรคหัวใจและหลอดเลือดที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .264

Crosstab

Count	กลุ่มบุคลากร		Total
	ไม่เสี่ยง	เสี่ยง	
กรณีฉุกเฉิน	0	1	1
น้อย	18	57	75
ปานกลาง	73	125	198
มาก	35	76	111
มากที่สุด	126	259	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.698 ^a	3	.195
Likelihood Ratio	5.117	3	.163
Linear-by-Linear Association	.836	1	.361
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

42. ความเหมาะสมในการให้บริการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณูปการที่รับชำระค่าสินค้าและบริการ กลุ่มบุคลากรที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .195

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
แสดงความคิดเห็น	2	3	5
ไม่แสดงความคิดเห็น	36	62	98
รวม	58	121	179
รวมทุกชุด	30	73	103
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.450 ^a	3	.694
Likelihood Ratio	1.445	3	.695
Linear-by-Linear Association	1.434	1	.231
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.64.

43. ความเหมาะสมและความเร็วของการเดินทางของรถราง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถราง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "ไม่" มีจำนวน 58 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "ใช่" มีจำนวน 121

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
มีข้อดีเพียงเล็กน้อย	5	8	13
ปานกลาง	40	59	99
มาก	47	128	175
มากที่สุด	34	64	98
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.755 ^a	3	.124
Likelihood Ratio	5.755	3	.124
Linear-by-Linear Association	.941	1	.332
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.25.

44. การมีข้อดีเพียงเล็กน้อยของบริการรถโดยสารประจำทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "มีข้อดีเพียงเล็กน้อย" มีจำนวน 13 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "มาก" มีจำนวน 175

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
จำนวนรถที่วิ่ง	2	7	9
ปานกลาง	9	49	58
มาก	64	124	188
มากที่สุด	51	79	130
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.899 ^a	3	.012
Likelihood Ratio	11.944	3	.008
Linear-by-Linear Association	8.649	1	.003
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.95.

45. ความเหมาะสมของจำนวนรถที่วิ่งต่อชั่วโมงของรถโดยสารประจำทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "จำนวนรถที่วิ่งน้อยเกินไป" มีจำนวน 9 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "เหมาะสม" มีจำนวน 188

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ควรมีจำนวนรถที่วิ่ง	3	1	4
ปานกลาง	9	54	63
มาก	61	125	186
มากที่สุด	53	79	132
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.283 ^a	3	.001
Likelihood Ratio	17.435	3	.001
Linear-by-Linear Association	7.320	1	.007
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.31.

46. ความถี่ของจำนวนรถที่วิ่งต่อชั่วโมงของรถโดยสารประจำทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "จำนวนรถที่วิ่งน้อยเกินไป" มีจำนวน 4 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "เหมาะสม" มีจำนวน 381

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
ปานกลาง	0	1	1
น้อย	2	2	4
ปานกลาง	11	40	51
มาก	60	123	183
มากที่สุด	53	93	146
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.760 ^a	4	.313
Likelihood Ratio	5.238	4	.264
Linear-by-Linear Association	2.457	1	.117
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

47. ความถี่ของจำนวนรถที่วิ่งต่อชั่วโมงของรถโดยสารประจำทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "จำนวนรถที่วิ่งน้อยเกินไป" มีจำนวน 1 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "เหมาะสม" มีจำนวน 384

Crosstab

Count	กลุ่มประชากร		Total
	ไม่เลือก	เลือก	
แสดงความคิดเห็น	1	1	2
ไม่แสดงความคิดเห็น	1	1	2
ปานกลาง	7	41	48
มาก	59	101	160
มากที่สุด	58	115	173
Total	126	259	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.020 ^a	4	.061
Likelihood Ratio	10.048	4	.040
Linear-by-Linear Association	1.490	1	.222
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

48. ความเหมาะสมของการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่ระบุไว้เกี่ยวกับรถโดยสารประจำทาง กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "จำนวนรถที่วิ่งน้อยเกินไป" มีจำนวน 4 ในขณะที่กลุ่มประชากรที่เลือกที่จะตอบว่า "เหมาะสม" มีจำนวน 381

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
พนักงานสุขภาพ ดีเยี่ยม	1	3	4	
ปานกลาง	19	47	66	
มาก	98	94	192	
มากที่สุด	64	59	123	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.056 ^a	3	.007
Likelihood Ratio	12.451	3	.006
Linear-by-Linear Association	7.922	1	.005
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

49. พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทางงานและยี่ห้อที่ทางมีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .007

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
กรณีคล้ายกัน ดีเยี่ยม	1	0	1	
ปานกลาง	28	47	75	
มาก	94	104	198	
มากที่สุด	59	52	111	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.631 ^a	3	.131
Likelihood Ratio	6.053	3	.109
Linear-by-Linear Association	3.576	1	.059
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

50. ความกระตือรือร้นและความใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .131

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
พนักงานให้บริการ ดีเยี่ยม	3	2	5	
ปานกลาง	42	56	98	
มาก	88	91	179	
มากที่สุด	49	54	103	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.352 ^a	3	.717
Likelihood Ratio	1.355	3	.716
Linear-by-Linear Association	.205	1	.651
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.36.

51. ความกระตือรือร้นและความใส่ใจในการดูแลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .002

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
มีงานอยู่ในบริการ ดีเยี่ยม	7	6	13	
ปานกลาง	42	57	99	
มาก	87	88	175	
มากที่สุด	46	52	98	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.582 ^a	3	.663
Likelihood Ratio	1.586	3	.663
Linear-by-Linear Association	.124	1	.725
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.15.

52. การมีคุณสมบัติของงานของผู้ให้บริการแต่ละคนอย่างชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .663

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
จำนวนเจ้าหน้าที่ ดีเยี่ยม	3	6	9	
ปานกลาง	12	46	58	
มาก	91	97	188	
มากที่สุด	76	54	130	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.771 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	25.072	3	.000
Linear-by-Linear Association	19.496	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.25.

53. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	กลุ่มโรคเรื้อรัง			Total
	ไม่เลือก	เลือก		
ความถี่ ดีเยี่ยม	3	1	4	
ปานกลาง	16	47	63	
มาก	83	103	186	
มากที่สุด	80	52	132	
Total	182	203	385	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.268 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	23.978	3	.000
Linear-by-Linear Association	16.904	1	.000
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

54. ความถี่ ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มบริการที่รับบริการค่าสินไหมและบริการ กลุ่มโรคเรื้อรังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า P ที่คำนวณได้เท่ากับ .000

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	2	2	4
	ไม่เลือก	21	45	66
	ไม่เลือก	108	84	192
	ไม่เลือก	58	65	123
	ไม่เลือก	189	196	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.002 ^a	3	.007
Likelihood Ratio	12.210	3	.007
Linear-by-Linear Association	1.607	1	.205
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

57. ผลการให้บริการอย่างถูก จำนวนและทิศทางบริการที่ต่างกันขึ้นอยู่กับบริการที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .007

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	2	0	2
	ไม่เลือก	1	1	2
	ไม่เลือก	10	38	48
	ไม่เลือก	74	86	160
	ไม่เลือก	95	78	173
	ไม่เลือก	182	203	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.817 ^a	4	.001
Likelihood Ratio	21.616	4	.000
Linear-by-Linear Association	9.642	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .95.

56. ความแตกต่างในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .01

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	1	0	1
	ไม่เลือก	2	2	4
	ไม่เลือก	13	38	51
	ไม่เลือก	84	99	183
	ไม่เลือก	82	64	146
	ไม่เลือก	182	203	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.605 ^a	4	.004
Likelihood Ratio	16.496	4	.002
Linear-by-Linear Association	9.762	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

55. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .004

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	0	1	1
	ไม่เลือก	28	47	75
	ไม่เลือก	105	93	198
	ไม่เลือก	56	55	111
	ไม่เลือก	189	196	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.424 ^a	3	.093
Likelihood Ratio	6.862	3	.076
Linear-by-Linear Association	2.730	1	.099
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

58. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .093

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	8	5	13
	ไม่เลือก	54	45	99
	ไม่เลือก	78	97	175
	ไม่เลือก	49	49	98
	ไม่เลือก	189	196	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.447 ^a	3	.328
Likelihood Ratio	3.458	3	.326
Linear-by-Linear Association	.969	1	.325
N of Valid Cases	385		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.38.

60. การมีทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .328

Crosstab

Count	ประเภทสภาพ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
	ไม่เลือก	1	4	5
	ไม่เลือก	53	45	98
	ไม่เลือก	80	99	179
	ไม่เลือก	55	48	103
	ไม่เลือก	189	196	385
	Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.820 ^a	3	.185
Likelihood Ratio	4.951	3	.175
Linear-by-Linear Association	.109	1	.741
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.45.

59. ความเหมาะสมและความพึงพอใจในการคัดกรองพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรที่รับบริการหรือไม่และวิธีการ กลุ่มประชากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .185

Crosstab

Count	จำนวนเจ้าหน้าที่ ห้อง บริการกลาง รถ บริการพิเศษ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
		7	2	9
		22	36	58
		90	98	188
		70	60	130
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.142 ^a	3	.068
Likelihood Ratio	7.338	3	.062
Linear-by-Linear Association	1.035	1	.309
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.42.

61. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องบริการกลางและรถบริการพิเศษ
สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มประชากรที่เลือกและไม่ได้เลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .068

Crosstab

Count	ความถี่ บริการ รถ บริการพิเศษ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
		3	1	4
		27	36	63
		87	99	186
		72	60	132
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.025 ^a	3	.259
Likelihood Ratio	4.076	3	.253
Linear-by-Linear Association	1.625	1	.202
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

62. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องบริการกลางและรถบริการพิเศษ
สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มประชากรที่เลือกและไม่ได้เลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .259

Crosstab

Count	บริการพิเศษ ห้อง บริการกลาง รถ บริการพิเศษ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
		0	1	1
		4	0	4
		23	28	51
		85	98	183
		77	69	146
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.727 ^a	4	.151
Likelihood Ratio	8.658	4	.070
Linear-by-Linear Association	.445	1	.505
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

63. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องบริการกลางและรถบริการพิเศษ
สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มประชากรที่เลือกและไม่ได้เลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .151

Crosstab

Count	บริการพิเศษ ห้อง บริการกลาง รถ บริการพิเศษ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
		1	1	2
		1	1	2
		19	29	48
		78	82	160
		90	83	173
Total		189	196	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.340 ^a	4	.673
Likelihood Ratio	2.355	4	.671
Linear-by-Linear Association	1.710	1	.191
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .98.

64. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องบริการกลางและรถบริการพิเศษ
สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มประชากรที่เลือกและไม่ได้เลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .019

Crosstab

Count	กรณีจัดรับ บริการกลาง รถ บริการพิเศษ	กลุ่มประชากร		Total
		ไม่เลือก	เลือก	
		1	0	1
		49	26	75
		143	55	198
		89	22	111
Total		282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.591 ^a	3	.133
Likelihood Ratio	5.898	3	.117
Linear-by-Linear Association	4.668	1	.031
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

66. ความถี่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องบริการกลางและรถบริการพิเศษ
สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มประชากรที่เลือกและไม่ได้เลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่า p ที่คำนวณได้เท่ากับ .133

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	7	2	9
มอบ	34	24	58
มอบหมาย	133	55	188
มอบ	108	22	130
มอบที่	282	103	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.437 ^a	3	.004
Likelihood Ratio	13.525	3	.004
Linear-by-Linear Association	9.832	1	.002
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.41.

69. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ 0.004

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	12	1	13
มอบ	69	30	99
มอบหมาย	125	50	175
มอบ	76	22	98
มอบที่	282	103	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.269 ^a	3	.234
Likelihood Ratio	4.931	3	.177
Linear-by-Linear Association	.159	1	.690
N of Valid Cases	385		

a. 1 cells (12.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.48.

68. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ .234

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	3	2	5
มอบ	67	31	98
มอบหมาย	131	48	179
มอบ	81	22	103
มอบที่	282	103	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.168 ^a	3	.366
Likelihood Ratio	3.165	3	.367
Linear-by-Linear Association	3.133	1	.077
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.34.

67. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ .366

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	3	1	4
มอบ	37	26	63
มอบหมาย	133	53	186
มอบ	109	23	132
มอบที่	282	103	385
Total			

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.931 ^a	3	.005
Likelihood Ratio	12.896	3	.005
Linear-by-Linear Association	11.491	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.07.

70. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ .005

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	2	0	2
มอบ	2	0	2
มอบหมาย	25	23	48
มอบ	117	43	160
มอบที่	136	37	173
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.975 ^a	4	.005
Likelihood Ratio	14.916	4	.005
Linear-by-Linear Association	6.728	1	.009
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

72. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ .005

Crosstab

Count	กลุ่มงาน		Total
	ไต่สวน	เสก	
จำนวนเจ้าหน้าที่	1	0	1
มอบ	3	1	4
มอบหมาย	30	21	51
มอบ	126	57	183
มอบที่	122	24	146
Total	282	103	385

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.516 ^a	4	.004
Likelihood Ratio	16.098	4	.003
Linear-by-Linear Association	11.523	1	.001
N of Valid Cases	385		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .27.

71. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มอบหมาย
 จำนวนมอบหมาย โดยที่ค่าคาดหวังที่ระดับ 0.05 มีค่าเท่ากับ P ที่คำนวณได้คือ .004

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสายคร สุขภิรมย์สันติ
วัน เดือน ปี	20 มิถุนายน 2518
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน