

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทลูกค้า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า การใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน วันที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ระยะเวลาใช้บริการด้านเงินฝาก ประเภทบัญชีเงินฝาก จำนวนบัญชีเงินฝาก เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารฯ (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 15-21)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 22-28)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูช้างเผือก จำแนกตามประเภทลูกค้า และ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารฯ (ตารางที่ 29-56)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเภทลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้ากลุ่ม Easy	60	25.00
ลูกค้ากลุ่ม Easy Plus	60	25.00
ลูกค้ากลุ่ม Priority	60	25.00
ลูกค้ากลุ่ม Priority Plus & Private	60	25.00
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 กลุ่มเท่าๆกัน คือ ลูกค้ากลุ่ม Easy ลูกค้ากลุ่ม Easy Plus ลูกค้ากลุ่ม Priority และลูกค้ากลุ่ม Priority Plus & Private คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่อกลุ่ม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	114	47.50
หญิง	126	52.50
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.50

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	20	8.34
25- 34 ปี	89	37.08
35 -44 ปี	53	22.08
45 ปีขึ้นไป	78	32.50
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอายุ 25- 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.08 รองลงมาคือ มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพสมรส

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
โสด	95	39.58
สมรส	125	52.08
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	20	8.34
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.08รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 39.58

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า	21	8.75
อนุปริญญา / ปวส.	24	10.00
ปริญญาตรี	128	53.33
สูงกว่าปริญญาตรี	67	27.92
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.92

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	4	1.67
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	92	38.33
ข้าราชการ	29	12.08
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	14.58
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	29.17
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	2	0.83
อาชีพอื่นๆ	8	3.34
รวม	240	100.00

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ 2 คน, นักดนตรี 2 คน, พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน
ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐฯ 1 คน

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.17

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	47	19.58
10,001 – 25,000 บาท	66	27.50
25,001 – 40,000 บาท	47	19.58
40,001 – 55,000 บาท	38	15.84
55,001 บาทขึ้นไป	42	17.50
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 25,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.58

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

ระยะเวลาที่ในการเป็นลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	35	14.58
6 เดือน - 1 ปี	38	15.84
2 – 3 ปี	62	25.83
มากกว่า 3 ปี	105	43.75
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลูกค้าธนาคารฯ มากกว่า 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ 2 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.83

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยเฉลี่ยต่อเดือน

การใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	42	17.50
1 – 2 ครั้ง / เดือน	88	36.67
3 – 4 ครั้ง / เดือน	39	16.24
5 – 6 ครั้ง / เดือน	31	12.92
มากกว่า 6 ครั้ง / เดือน	40	16.67
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 – 2 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการวันที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

วันที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	22	9.17
อังคาร	19	7.92
พุธ	8	3.33
พฤหัสบดี	2	0.83
ศุกร์	8	3.33
ไม่แน่นอน	181	75.42
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการด้านเงินฝากในวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.42 รองลงมาคือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 9.17

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

ช่วงเวลาใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	62	25.83
10.01-11.30 น.	61	25.42
11.31 - 13.30 น.	74	30.83
13.31-14.30 น.	22	9.17
14.31-15.30 น.	21	8.75
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการด้านเงินฝากช่วงเวลา 11.31-13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาคือ 8.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.83

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

ประเภทบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์	233	97.08
เงินฝากประจำ	80	33.33
เงินฝากเดินสะพัด	48	20.00
เงินฝากระยะยาว	72	30.00
เงินฝากโครงการพิเศษ	62	25.83

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภท ออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ เงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

จำนวนบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
1 บัญชี	77	32.08
2 บัญชี	46	19.17
3 บัญชี	37	15.42
มากกว่า 3 บัญชี	80	33.33
รวม	240	25.83

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีบัญชีเงินฝาก มากกว่า 3 บัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.08

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก

ลำดับ	เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารฯ	จำนวน	ร้อยละ
1	สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	190	79.17
2	การให้บริการที่ดีของพนักงาน	147	61.25
3	การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	136	56.67
4	ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ	131	54.58
5	พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	119	49.58
5	มีตู้ ATM สะดวกในการ โอนเงิน	119	49.58
7	ได้รับการแนะนำจากพนักงาน	116	48.33
8	มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท	115	47.92
9	เป็นทางผ่านกลับบ้าน	112	46.67
9	ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	112	46.67
11	สถานที่ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ	110	45.83
12	มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	105	43.75
12	มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	105	43.75
14	มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	104	43.33
15	มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	101	42.08
16	จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ	94	39.17
17	อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	87	36.25
18	มีบริการรับฝากนอกสถานที่ กรณีลูกค้ารายใหญ่	79	32.9
19	รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้	56	23.33
20	เหตุผลอื่นๆ	4	1.67

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เคยทำงานที่สาขานี้ 1 คน, เพื่อนหรือคนรู้จักทำงานอยู่ 3 คน

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคาร ฯคือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมาคือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 61.25

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูช้างเผือก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การให้บริการที่มีคุณภาพ	76 (31.67)	141 (58.75)	23 (9.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
2.มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	60 (25.00)	148 (61.67)	32 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	47 (19.58)	142 (59.17)	49 (20.42)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	60 (25.00)	146 (60.83)	34 (14.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
5.แบบฟอร์มการใช้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	49 (20.42)	163 (67.92)	28 (11.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
6.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง โทรศัพท์	56 (23.33)	117 (48.75)	60 (25.00)	5 (2.08)	2 (0.83)	3.92 (มาก)
7.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	58 (24.17)	124 (51.67)	46 (19.17)	5 (2.08)	7 (2.92)	3.92 (มาก)
8.การให้คำแนะนำหรือข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดของเงิน ฝากแต่ละประเภท	44 (18.33)	153 (63.75)	41 (17.08)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	87 (36.25)	63 (26.25)	87 (36.25)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
2.การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	81 (33.75)	97 (40.42)	60 (25.00)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	57 (23.75)	61 (25.42)	89 (37.08)	21 (8.75)	12 (5.00)	3.54 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท , บัตรทอง 1,499 บาท)	57 (23.75)	60 (25.00)	86 (35.83)	24 (10.00)	13 (5.42)	3.52 (มาก)
5.ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	42 (17.50)	62 (25.83)	102 (42.50)	21 (8.75)	13 (5.42)	3.41 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	64 (26.67)	152 (63.33)	21 (8.75)	2 (0.83)	1 (0.42)	4.15 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใน ทำเลที่มีความปลอดภัย	57 (23.75)	153 (63.75)	28 (11.67)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	51 (21.25)	148 (61.67)	35 (14.58)	5 (2.08)	1 (0.42)	4.01 (มาก)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มีความ เหมาะสมมีป้ายแสดงอย่าง ชัดเจน	45 (18.75)	141 (58.75)	53 (22.08)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อ การให้บริการ	46 (19.17)	130 (54.17)	62 (25.83)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	45 (18.75)	138 (57.50)	57 (23.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
7.มีเคาท์เตอร์บริการรับฝากเงิน เพียงพอ	56 (23.33)	154 (64.17)	29 (12.08)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	48 (20.00)	155 (64.58)	31 (12.92)	5 (2.08)	1 (0.42)	4.02 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็น ต้น	38 (15.80)	152 (63.33)	48 (20.00)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
10.การติดต่อกับทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ได้สะดวก	42 (17.50)	142 (59.17)	48 (20.00)	7 (2.92)	1 (0.42)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	59 (24.58)	121 (50.42)	56 (23.33)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	57 (23.75)	129 (53.75)	50 (20.83)	4 (1.67)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	78 (32.50)	104 (43.33)	54 (22.50)	3 (1.25)	1 (0.42)	4.06 (มาก)
4.ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมี จำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	84 (35.00)	93 (38.75)	59 (24.58)	3 (1.25)	1 (0.42)	4.07 (มาก)
5.ของที่ระลึก และของชำร่วย สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	83 (34.58)	94 (39.17)	57 (23.75)	5 (2.08)	1 (0.42)	4.05 (มาก)
6.มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	24 (10.00)	132 (55.00)	80 (33.33)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.73 (มาก)
7.มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	19 (7.92)	103 (42.92)	94 (39.17)	21 (8.75)	3 (1.25)	3.47 (ปาน กลาง)
8.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	33 (13.75)	119 (49.58)	74 (30.83)	13 (5.42)	1 (0.42)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9.มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วง เทศกาลต่างๆ	12 (5.00)	111 (46.25)	106 (44.17)	10 (4.17)	1 (0.42)	3.51 (มาก)
10.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชน ต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ ชุมชนและคำแนะนำนอก สถานที่	14 (5.83)	104 (43.33)	113 (47.09)	8 (3.33)	1 (0.42)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย
ด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้
ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	72 (30.00)	133 (55.42)	33 (13.75)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	83 (34.58)	134 (55.83)	23 (9.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	81 (33.75)	135 (56.25)	24 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	81 (33.75)	138 (57.50)	20 (8.33)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	76 (31.67)	145 (60.42)	18 (7.50)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	76 (31.67)	142 (59.17)	22 (9.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และ ขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้ บริการ	81 (33.75)	132 (55.00)	27 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	79 (32.92)	141 (58.75)	20 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอใน การให้บริการ	71 (29.58)	143 (59.58)	26 (10.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	77 (32.08)	135 (56.25)	27 (11.25)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญต่อทุก
ปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	138 (57.50)	68 (28.33)	34 (14.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ผาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	140 (58.33)	70 (29.17)	30 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	140 (58.33)	73 (30.42)	27 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	146 (60.83)	71 (29.58)	22 (9.17)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.51 (มากที่สุด)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	144 (60.00)	68 (28.33)	26 (10.83)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.48 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	138 (57.50)	73 (30.42)	29 (12.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	56 (23.33)	148 (61.67)	34 (14.17)	1 (0.42)	1 (0.42)	4.07 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	74 (30.83)	145 (60.42)	21 (8.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
3.มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	63 (26.25)	149 (62.08)	28 (11.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	66 (27.50)	137 (57.08)	36 (15.00)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	61 (25.42)	157 (65.42)	22 (9.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	51 (21.25)	162 (67.50)	27 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
7.ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	55 (22.92)	162 (67.50)	23 (9.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	35 (14.58)	159 (66.25)	45 (18.75)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	36 (15.00)	173 (72.08)	30 (12.50)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.02 (มาก)
10.การตกแต่งภายนอกธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	38 (15.83)	166 (69.17)	35 (14.58)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
11.มีสิ่งอำนวยความสะดวกรอบรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	28 (11.67)	132 (55.00)	76 (31.67)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อทุกปัจจัย
ย่อย ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทย
พาณิชย์ สาขาประตูช้างเผือก

ตารางที่ 22 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูช้างเผือก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การให้บริการที่มีคุณภาพ	21 (8.75)	167 (69.58)	49 (20.42)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลาย ประเภท	20 (8.33)	154 (64.17)	64 (26.67)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	14 (5.83)	150 (62.50)	71 (29.58)	5 (2.08)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ อำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	25 (10.42)	156 (65.00)	55 (22.92)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
5.แบบฟอร์มการให้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	24 (10.00)	162 (97.50)	51 (21.25)	2 (0.83)	1 (0.42)	3.86 (มาก)
6.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	17 (7.46)	113 (49.56)	71 (31.14)	11 (4.82)	16 (7.02)	3.46 (ปาน กลาง)
7.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	24 (10.86)	117 (52.94)	66 (29.86)	8 (3.62)	6 (2.71)	3.66 (มาก)
8.การให้คำแนะนำหรือข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดของเงิน ฝากแต่ละประเภท	11 (4.64)	147 (62.03)	75 (31.65)	3 (1.27)	1 (0.42)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย
 ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือ
 ยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์
 จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร อื่น	36 (15.25)	81 (34.32)	98 (41.53)	21 (8.90)	0 (0.00)	3.56 (มาก)
2.การมีป้าย หรือ เอกสารแสดง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็น เด่นชัด	33 (13.87)	115 (48.32)	73 (30.67)	17 (7.14)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี กรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่ เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงิน ในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสีย เดือนละ 50 บาท)	24 (10.04)	59 (24.69)	112 (46.86)	40 (16.74)	4 (1.67)	3.25 (ปาน กลาง)
4.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเด บิตพาส (บัตรเงิน 599 บาท , บัตรทอง 1,499 บาท)	18 (7.79)	53 (22.94)	108 (46.75)	43 (18.61)	9 (3.90)	3.12 (ปาน กลาง)
5.ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	17 (7.39)	73 (31.74)	110 (47.83)	26 (11.30)	4 (1.74)	3.32 (ปาน กลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย
 ย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร
 อื่น และการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน
 ระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	29 (12.08)	162 (67.50)	43 (17.92)	6 (2.50)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใน ทำเลที่มีความปลอดภัย	22 (9.17)	160 (66.67)	53 (22.08)	5 (2.08)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	7 (2.92)	102 (42.50)	98 (40.83)	28 (11.67)	5 (2.08)	3.32 (ปาน กลาง)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มีความ เหมาะสมมีป้ายแสดงอย่าง ชัดเจน	15 (6.28)	156 (65.27)	65 (27.20)	3 (1.26)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อ การให้บริการ	14 (5.86)	143 (59.83)	75 (31.38)	6 (2.51)	1 (0.42)	3.68 (มาก)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	12 (5.00)	154 (64.17)	70 (29.17)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
7.มีเคาท์เตอร์บริการรับฝากเงิน เพียงพอ	13 (25.42)	159 (66.25)	64 (26.67)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	11 (4.60)	123 (51.46)	85 (35.56)	14 (5.86)	6 (2.51)	3.50 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	14 (5.83)	134 (55.83)	86 (35.83)	4 (1.67)	2 (0.83)	3.64 (มาก)
10.การติดต่อกับทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก	13 (5.60)	93 (40.09)	90 (38.79)	22 (9.48)	14 (6.03)	3.30 (ปาน กลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต
 ย่อย ด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตย่อยในเรื่องมีสถานที่สำหรับ
 จอดรถเพียงพอ และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน
 ระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคาร
 ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	19 (8.12)	122 (52.14)	85 (36.32)	6 (2.56)	2 (0.85)	3.64 (มาก)
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	21 (8.86)	115 (48.52)	91 (38.40)	9 (3.80)	1 (0.42)	3.62 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	29 (12.29)	111 (47.03)	87 (36.86)	7 (2.97)	2 (0.85)	3.67 (มาก)
4.ของชำร่วย หรือของที่ระลึก มีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	27 (11.44)	102 (43.22)	86 (36.44)	17 (7.20)	4 (1.69)	3.56 (มาก)
5.ของที่ระลึก และของชำร่วย สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	26 (11.06)	112 (47.66)	90 (38.30)	5 (2.13)	2 (0.85)	3.66 (มาก)
6.มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	13 (15.49)	101 (42.62)	116 (48.95)	6 (2.53)	1 (0.42)	3.50 (มาก)
7.มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	4 (1.71)	79 (33.76)	131 (55.98)	16 (6.84)	4 (1.71)	3.27 (ปาน กลาง)
8.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	13 (5.44)	102 (42.68)	116 (48.54)	8 (3.35)	0 (0.00)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9.มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	4 (1.69)	85 (35.86)	133 (56.12)	13 (5.49)	2 (0.84)	3.32 (ปาน กลาง)
10.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชน ต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ ชุมชนและคำแนะนำนอก สถานที่	4 (1.69)	84 (35.59)	133 (56.36)	11 (4.66)	4 (1.69)	3.31 (ปาน กลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	20 (8.33)	139 (57.92)	71 (29.58)	6 (2.50)	4 (1.67)	3.69 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	33 (13.75)	145 (61.67)	55 (22.92)	2 (0.83)	2 (0.83)	3.87 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	34 (14.17)	150 (62.50)	48 (20.00)	6 (2.50)	2 (0.83)	3.87 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	22 (9.17)	158 (65.83)	55 (22.92)	5 (2.08)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	46 (19.17)	150 (62.50)	42 (17.50)	1 (0.42)	1 (0.42)	4.00 (มาก)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	21 (8.75)	158 (65.83)	59 (24.58)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และ ขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้ บริการ	51 (21.25)	134 (55.83)	49 (20.42)	4 (1.67)	2 (0.83)	3.95 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	19 (7.92)	162 (67.50)	57 (23.75)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอใน การให้บริการ	14 (7.08)	151 (62.92)	64 (26.67)	8 (3.33)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	31 (13.14)	133 (56.36)	62 (26.27)	8 (3.39)	2 (0.85)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย
ย่อย ด้านบุคลากรในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับ บริการ	52 (21.67)	90 (37.50)	85 (35.42)	11 (4.58)	2 (0.83)	3.75 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการ ผ่าทอน โอนเงิน เป็น ต้น	58 (24.17)	106 (44.17)	66 (27.50)	9 (3.75)	1 (0.42)	3.88 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชี ใหม่	49 (20.59)	112 (47.06)	66 (27.73)	11 (4.62)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึก ข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	54 (22.50)	116 (48.33)	61 (25.42)	9 (3.75)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับ บริการ	53 (22.08)	85 (35.42)	81 (33.75)	17 (7.08)	4 (1.67)	3.69 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	47 (19.58)	105 (43.75)	71 (29.58)	14 (5.84)	3 (1.25)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย
ย่อย ด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่ จอดรถ	10 (4.17)	131 (54.58)	82 (34.17)	15 (6.25)	2 (0.83)	3.55 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	21 (8.75)	162 (67.50)	55 (22.92)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
3.มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและ จัดวางสะดวก	27 (11.25)	164 (68.33)	42 (19.58)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความ เพียงพอ	30 (12.50)	162 (67.50)	47 (19.58)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	28 (11.76)	168 (70.00)	42 (17.50)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	16 (6.67)	143 (59.58)	77 (32.08)	3 (1.25)	1 (0.42)	3.71 (มาก)
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	19 (7.92)	167 (69.58)	51 (21.25)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	13 (5.42)	150 (62.50)	74 (30.83)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ	15 (6.25)	165 (68.75)	59 (24.58)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
10.การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	13 (5.42)	146 (60.83)	73 (30.42)	7 (2.92)	1 (0.42)	3.68 (มาก)
11.มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	9 (3.75)	117 (48.75)	103 (42.92)	9 (3.75)	2 (0.83)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย
ย่อย ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
 จำแนกตามประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารฯ

ตารางที่ 29 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
 จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
1.การให้บริการที่มีคุณภาพ	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	4.35 (มาก)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)	4.35 (มาก)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.92 (มาก)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.32 (มาก)	3.73 (มาก)	4.32 (มาก)	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.32 (มาก)	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)
3.เสถียรภาพของบัญชีเงินฝาก	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	4.22 (มาก)	3.72 (มาก)	4.13 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อออก จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ด้านราคา												
1. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.45 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.40 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)
2. การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	3.45 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	2.93 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
3. ค่าธรรมเนียมการรักษานบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.37 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)
4. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท , บัตรทอง 1,499 บาท)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)
5. ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีป้ายหรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัดมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและการมีป้ายหรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและการมีป้ายหรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
 จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านช่องทางการให้บริการ	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)		Easy Plus (n=60)		Priority (n=60)		Priority Plus & Private (n=60)					
	ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
1.สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	
2.สถานที่ตั้งธนาคารอยู่ในทำเลที่มีความ ปลอดภัย	4.08 (มาก)	3.67 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.70 (มาก)	4.15 (มาก)	3.70 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	3.82 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	4.08 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	
4.จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้าย แสดงอย่างชัดเจน	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.90 (มาก)	3.59 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	

ตารางที่ 31(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
 จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ (เฉลี่ย (แบบผล))	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ (เฉลี่ย (แบบผล))	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ (เฉลี่ย (แบบผล))	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ (เฉลี่ย (แบบผล))	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)
6.จุดติดตั้ง ATM มีความปลอดภัย	3.95 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
7.มีเคาเตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.62 (มาก)	4.13 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน ถิ่นบัญชี เป็นต้น	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.60 (มาก)	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
10.การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.78 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอและการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอและการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.58 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	
2. ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.97 (มาก)	3.53 (มาก)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	4.27 (มาก)	3.57 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	
3. มีช่องทางช่วยเหลือให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.03 (มาก)	3.57 (มาก)	4.23 (มาก)	3.63 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	
4. ของขวัญ หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.48 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.07 (มาก)	3.50 (มาก)	4.25 (มาก)	3.60 (มาก)	4.48 (มาก)	3.60 (มาก)	4.48 (มาก)	3.95 (มาก)	
5. ของที่ระลึก และของขวัญสามารถใส่ประโยชน์ได้	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	4.03 (มาก)	3.53 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)	4.47 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
6.มีแผนพบประชาชนสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)					
7.มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)					
8.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)					
9.มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.55 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)					
10.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำสถานที่	3.47 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)					

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปานกลาง และมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของชำระช่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึก และของชำระช่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีของชำระช่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ และมีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.02 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)	4.33 (มาก)	3.60 (มาก)	4.22 (มาก)	3.60 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	
2.พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ชี้แนะที่ทักทาย	4.22 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	4.37 (มาก)	3.65 (มาก)	4.27 (มาก)	3.65 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	
3.พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.12 (มาก)	3.72 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	4.33 (มาก)	3.63 (มาก)	4.30 (มาก)	3.63 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	
4.พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)	4.38 (มาก)	3.67 (มาก)	4.32 (มาก)	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	
5.พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	3.73 (มาก)	4.28 (มาก)	3.73 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบุคลากร												
6. พนักงานใช้เทคโนโลยีสื่อสารเข้าใจง่ายขอรับยืมได้	4.15 (มาก)	3.72 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	3.82 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	3.72 (มาก)	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
7. พนักงานกล่าวคำสวัสดี และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	3.72 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
8. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.15 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	3.78 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	3.70 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
9. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.03 (มาก)	3.63 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	3.63 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
10. ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.02 (มาก)	3.54 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	3.57 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า												
	Easy (n=60)		Easy Plus (n=60)		Priority (n=60)		Priority Plus & Private (n=60)						
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ					
ด้านการบริการ													
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	3.95 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.32 (มาก)	3.75 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	3.63 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ผาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.03 (มาก)	3.57 (มาก)	4.33 (มาก)	3.95 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	3.65 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	4.40 (มาก)	3.81 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.68 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	3.68 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	4.12 (มาก)	3.58 (มาก)	4.47 (มาก)	4.02 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	3.70 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า									
	Easy (n=60)		Easy Plus (n=60)		Priority (n=60)		Priority Plus & Private (n=60)			
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ		
ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.05 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุก คน	4.05 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.42 (มาก)	3.77 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	3.68 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมากที่สุดแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

	ประเภทลูกค้า											
	Easy (n=60)			Easy Plus (n=60)			Priority (n=60)			Priority Plus & Private (n=60)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ												
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	3.92 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.17 (มาก)	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	3.77 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	3.85 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)
3.มีสติปก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.77 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	4.03 (มาก)	3.55 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	4.32 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การตกแต่งภายนอกอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
1.การให้บริการที่มีคุณภาพ	4.26 (มาก)	3.69 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)	4.19 (มาก)	3.79 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.30 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	4.21 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	4.11 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM , Update passbook	4.29 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.15 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)
5.แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและ กรอกง่าย	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)		6 เดือน - 1 ปี (n=38)		2 - 3 ปี (n=62)		มากกว่า 3 ปี (n=105)					
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ				
6.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	4.06 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.62 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.82 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.42 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.47 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.86 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.41 (ปานกลาง)				
7.บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	4.06 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.56 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.79 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.57 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.10 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.64 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.82 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.74 (มาก)				
8.การให้คำแนะนำหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	4.11 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.74 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.82 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.55 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.08 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.69 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.97 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.73 (มาก)				

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอด โอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอด โอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอด โอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนก ตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ									
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)		6 เดือน - 1 ปี (n=38)		2 - 3 ปี (n=62)		มากกว่า 3 ปี (n=105)			
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
ด้านราคา										
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.83 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)	3.62 (มาก)	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	
2.การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	3.91 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.66 (มาก)	4.11 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	
3.ค่าธรรมเนียมการรักษารับบัญชี	3.74 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	
4.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพาสส์ (บัตรเงิน 599 บาท .บัตรทอง 1,499 บาท)	3.60 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	
5.ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.71 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและการมีป้าย หรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น และการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)
1. สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.16 (มาก)	3.87 (มาก)	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)
2. สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	4.20 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	4.10 (มาก)	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)
3. มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	4.09 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
4. จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	4.29 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)
5. จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.14 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปีจัดตั้งด้านของธนาคารให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)
6. จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย	4.20 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
7. มีค่าที่ต่อรับบริการฝากเงินเพียงพอ	4.29 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	4.15 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
8. มีที่นั่งสำหรับรับบริการเพียงพอ	4.26 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.08 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
9. ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่น ฝากเงิน เบิกบัญชี	4.14 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
10. การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.17 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชีเป็นต้น และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอและการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอและการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ		ความสำคัญ	พึงพอใจ		ความสำคัญ	พึงพอใจ		ความสำคัญ	พึงพอใจ	
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.97 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.74 (มาก)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
2. ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครัวเรือนและทำใจง่าย	4.03 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)	3.70 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
3. มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.66 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	4.20 (มาก)	3.73 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
4. ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.69 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.77 (มาก)	4.19 (มาก)	3.62 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
5. ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้งานได้ประโยชน์	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	4.27 (มาก)	3.82 (มาก)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
6.มีแผนพบประชาชนสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.74 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.52 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.52 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)
7.มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.41 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.41 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
8.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
9.มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.80 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.39 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
10.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่	3.69 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้งหมดในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลางยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลางยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ของชำร่วยหรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ และการออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันบุคลากรของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างธนาคารฯ

ด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)		6 เดือน - 1 ปี (n=38)		2 - 3 ปี (n=62)		มากกว่า 3 ปี (n=105)					
	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปดผล)				
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.20 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.76 (มาก)	4.23 (มาก)	3.83 (มาก)				
2.พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	4.43 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)	4.37 (มาก)	4.05 (มาก)				
3.พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.40 (มาก)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)	4.15 (มาก)	3.85 (มาก)	4.35 (มาก)	4.03 (มาก)				
4.พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.40 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.61 (มาก)	4.21 (มาก)	3.85 (มาก)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)				
5.พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.43 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)				

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านบุคลากรของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างธนาคารฯ

ด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการเป็นลูกจ้างธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.37 (มาก)	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	4.16 (มาก)	3.79 (มาก)	4.32 (มาก)	3.95 (มาก)	4.32 (มาก)	3.79 (มาก)	4.32 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ	4.46 (มาก)	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)	3.89 (มาก)	4.34 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.46 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.63 (มาก)	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)	4.33 (มาก)	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	3.84 (มาก)	4.33 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.37 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.66 (มาก)	4.10 (มาก)	3.76 (มาก)	4.27 (มาก)	3.85 (มาก)	4.27 (มาก)	3.76 (มาก)	4.27 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจได้ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.40 (มาก)	3.59 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)	4.29 (มาก)	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	3.76 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)		6 เดือน - 1 ปี (n=38)		2 - 3 ปี (n=62)		มากกว่า 3 ปี (n=105)					
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ				
1.ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ	4.31 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.58 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	4.49 (มาก)	3.84 (มาก)				
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ I รายการ เช่น บริการ ผัก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.37 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.66 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)				
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.34 (มาก)	3.51 (มาก)	4.24 (มาก)	3.57 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)				
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	4.46 (มาก)	3.63 (มาก)	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)				
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.40 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.58 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.66 (มาก)				
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.43 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.53 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)				

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยเวลาน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากที่สุดแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปีจัดตั้งด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ									
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)		6 เดือน - 1 ปี (n=38)		2 - 3 ปี (n=62)		มากกว่า 3 ปี (n=105)			
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	4.23 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	4.14 (มาก)	3.54 (มาก)	4.04 (มาก)	3.54 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	4.49 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	4.15 (มาก)	3.82 (มาก)	4.26 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
3.มีสติปก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.31 (มาก)	3.83 (มาก)	4.03 (มาก)	3.66 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	4.29 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	4.20 (มาก)	3.74 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านถึงนำเสนอทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ

ด้านถึงนำเสนอทางกายภาพ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ											
	น้อยกว่า 6 เดือน (n=35)			6 เดือน - 1 ปี (n=38)			2 - 3 ปี (n=62)			มากกว่า 3 ปี (n=105)		
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	4.11 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.31 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	4.09 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
10.การตกแต่งภายนอกธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.26 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)
11.มีสิ่งอำนวยความสะดวกของระดับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	4.14 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถและสถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะเวลา 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับ

มาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารฯ ในระยะมากกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งหมดในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในปัจจัยย่อยเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการ

1. ค่าธรรมเนียมธนาคารฯ สูงเกินไป จำนวน 1 ราย
2. ควร มีระบบบัตรคิว จำนวน 5 ราย
3. ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก รถเข้าออกชวยตลอด จำนวน 3 ราย
4. ควร มีของที่ระลึกแจกอย่างทั่วถึง 2 ราย
5. ดอกเบี้ยเงินฝากไม่ค่อยจูงใจเหมือนกับธนาคารอื่นๆ 1 ราย
6. ความไม่เท่าเทียมกันของการให้บริการกับลูกค้า (คู่มือมีฐานะ กับ คนชนชั้นกลาง ให้บริการต่างกัน) จำนวน 2 ราย
7. ควรปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น 1 ราย