

#### บทที่ 4

#### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า และระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139	46.3
หญิง	161	53.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20ปี	17	5.7
21 – 30ปี	102	34.0
31 – 40ปี	82	27.3
41 – 50ปี	61	20.3
51 – 60 ปี	31	10.3
60 ปีขึ้นไป	7	2.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21 – 30ปี ร้อยละ 34.0 รองลงมา อายุ 31 – 40ปี ร้อยละ 27.3 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 20.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	161	53.7
สมรส	107	35.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	32	10.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 53.7 รองลงมา สมรส ร้อยละ 35.7 และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	16	5.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	36	12.0
อนุปริญญา/ปวส.	47	15.7
ปริญญาตรี	153	51.0
ปริญญาโท	46	15.3
ปริญญาเอก	2	0.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 15.3 และอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 15.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	25	8.3
ข้าราชการ	35	11.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	14.0
พนักงานบริษัท	75	25.0
รับจ้าง	31	10.3
ธุรกิจส่วนตัว	44	14.7
ค้าขาย	23	7.7
อาชีพอิสระ(เช่นทนายความ,แพทย์,สถาปนิก)	16	5.3
อื่น ๆ	9	3.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ (7 ราย) แม่บ้าน (2 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอาชีพ พนักงานบริษัท ร้อยละ 25.0 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.7 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.0



ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	23	7.7
5,000 – 10,000 บาท	50	16.7
10,001 – 20,000 บาท	109	36.3
20,001 – 30,000 บาท	51	17.0
30,001 บาทขึ้นไป	67	22.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.3 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 22.3 และ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการ

ระยะเวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	56	18.7
6 เดือน – 1 ปี	89	29.7
2 – 3 ปี	92	30.6
4 ปี ขึ้นไป	63	21.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ 2 – 3 ปี ร้อยละ 30.6 รองลงมา 6 เดือน – 1 ปี ร้อยละ 29.7 และ 4 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่การใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

สถานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชั้น G	142	47.3
ชั้น 3	68	22.7
ทั้งชั้น G และ ชั้น 3	90	30.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ ชั้น G ร้อยละ 47.3 รองลงมาทั้งชั้น G และ ชั้น 3 ร้อยละ 30.0 และชั้น 3 ร้อยละ 22.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการด้านเงินฝาก กับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่โดยเฉลี่ย

การมาใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปีละครั้ง	33	11.0
ปีละครั้ง	15	5.0
6 เดือนครั้ง	22	7.3
2 เดือนครั้ง	49	16.3
เดือนละครั้ง	56	18.7
2-3 ครั้ง/เดือน	74	24.7
4-5 ครั้ง/เดือน	23	7.7
6-7 ครั้ง/เดือน	11	3.7
มากกว่า 7 ครั้ง/เดือน	17	5.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการมาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่โดยเฉลี่ย คือ 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 24.7 รองลงมา เดือนละครั้ง ร้อยละ 18.7 และ 2 เดือนครั้ง ร้อยละ 16.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
10.30 – 12.00 น.	49	16.3
12.01 – 14.00 น.	65	21.7
14.01 – 16.00 น.	39	13.0
16.01 – 18.00 น.	75	25.0
18.00 – 20.00 น.	72	24.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ร้อยละ 25.0 รองลงมาช่วงเวลา 18.00 – 20.00 น. ร้อยละ 24.0 และช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. ร้อยละ 21.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	23	7.7
วันอังคาร	17	5.7
วันพุธ	17	5.7
วันพฤหัสบดี	6	2.0
วันศุกร์	16	5.3
วันเสาร์	38	12.7
วันอาทิตย์	27	9.0
ไม่แน่นอน	156	52.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุดคือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 52.0 รองลงมา วันเสาร์ ร้อยละ 12.7 และ วันอาทิตย์ ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

จำนวนบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
1 บัญชี	107	35.7
2 บัญชี	78	26.0
3 บัญชี	40	13.3
4 บัญชี	45	15.0
5 บัญชี	13	4.3
มากกว่า 5 บัญชี	17	5.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ คือ 1 บัญชี ร้อยละ 35.7 รองลงมา 2 บัญชี ร้อยละ 26.0 และ 4 บัญชี ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร	174	58.0
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	170	56.7
สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด	231	77.0
สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น.	246	82.0
ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน	63	21.0
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	118	39.3
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	68	22.7
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	58	19.3
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	96	32.0
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	55	18.3
มีตู้ ATM , ADM , เครื่องปรับสมุด สะดวกในการฝาก ถอนและโอนเงิน	142	47.3
มีบริการเงินฝากหลายประเภท	108	36.0
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	96	32.0
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	45	15.0
มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	81	27.0
มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	47	15.7
สถานที่ทำการสะอาด ทันสมัย น่าเชื่อถือ	68	22.7
มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ	43	14.3
ที่จอดรถสะดวก	52	17.3

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่คือ สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น. ร้อยละ 82.0 รองลงมา สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด ร้อยละ 77.0 และชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร ร้อยละ 58.0

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา  
เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย  
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	115 (38.4)	181 (60.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)
มีบริการเงินฝากออมสิน หลากหลายประเภท	98 (32.7)	147 (49.0)	55 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
มีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝาก แบบลุ้นรางวัล	71 (23.7)	177 (59.0)	52 (17.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
มีบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	54 (18.0)	189 (63.0)	52 (17.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	97 (32.3)	121 (40.3)	82 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการ อำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM และ Update passbook	95 (31.7)	90 (30.0)	110 (36.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความ ชัดเจนและกรอกง่าย	83 (27.7)	140 (46.7)	77 (25.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
มีบริการบัตรเดบิต (Debit Card)	5 (1.7)	181 (60.3)	109 (36.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.62 (มาก)
มีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี	49 (16.3)	137 (45.7)	109 (36.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อย  
ด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก



ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลากออม สินและผลตอบแทนเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตสูงกว่า ธนาคารอื่น	150 (50.0)	112 (37.3)	33 (11.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.34  (มาก)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด	56 (18.7)	209 (69.7)	30 (10.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.05  (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท	23 (7.7)	236 (78.7)	36 (12.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.92  (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร เอทีเอ็ม50 บาท และค่าธรรมเนียม รายปี 100 บาท	52 (17.3)	212 (70.7)	31 (10.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.04  (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้าม เขต	237 (79.0)	58 (19.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77  (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	23 (7.7)	263 (87.7)	9 (3.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.01  (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชี ใหม่/สลากออมสินหรือกรมธรรม์ กรณีหายหรือชำรุด	23 (7.7)	249 (83.0)	23 (7.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.97  (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก



ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน	165 (55.0)	135 (45.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุดให้บริการ บริเวณชั้น G และ ชั้น 3	38 (12.7)	207 (69.0)	55 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้บริการสะดวก	116 (38.7)	158 (52.7)	26 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	74 (24.7)	195 (65.0)	31 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขาของธนาคารอื่น	23 (7.7)	190 (63.3)	87 (29.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)
เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.00 – 20.00 น. และ เสาร์- อาทิตย์ เวลา 10.30–20.00 น.	118 (39.3)	158 (52.7)	24 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	69 (23.0)	146 (48.7)	85 (28.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)
จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการให้บริการและมีป้ายแสดงชัดเจน	95 (31.7)	148 (49.3)	39 (13.0)	18 (6.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	77 (25.7)	95 (31.7)	110 (36.6)	18 (6.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
มีป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เช่น เปิดบัญชี ฝาก-ถอนเงิน	123 (41.0)	142 (47.3)	35 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)
การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย	36 (12.0)	205 (68.3)	59 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย	41 (13.7)	222 (74.0)	32 (10.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับ การบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและ เข้าใจง่าย	43 (14.3)	220 (73.3)	32 (10.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้า ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก	12 (4.0)	250 (83.3)	33 (11.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับ ลูกค้า	34 (11.3)	196 (65.3)	65 (21.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ ดี	54 (18.0)	157 (52.3)	84 (28.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้าน เงินฝากแต่ละประเภท	0 (0.0)	262 (87.3)	33 (11.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรม ชุมชน	22 (7.3)	195 (65.0)	78 (26.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทาง สื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์	22 (7.3)	173 (57.7)	100 (33.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและ คำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่	22 (7.3)	105 (35.0)	168 (56.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)
การชักชวนหรือเชิญชวนของ พนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงิน ฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร	22 (7.3)	181 (60.3)	92 (30.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีกิจกรรมการตลาดที่เรียบร้อยและอึดอัด	139 (46.3)	147 (49.0)	14 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	139 (46.3)	161 (53.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ	162 (54.0)	101 (33.7)	37 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	110 (36.7)	163 (54.3)	27 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	139 (46.3)	110 (36.7)	51 (17.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	111 (37.0)	166 (55.3)	23 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใ้ภาษาที่เข้าใจง่าย	117 (39.0)	151 (50.3)	32 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน	146 (48.7)	86 (28.7)	68 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใ้จากสุภาพ อ่อนน้อม	121 (40.3)	156 (52.0)	23 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	169 (56.3)	108 (36.0)	23 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	116 (38.7)	157 (52.3)	27 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	134 (44.7)	144 (48.0)	22 (7.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการไม่นาน	86 (28.7)	182 (60.7)	32 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	89 (29.7)	211 (70.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	83 (27.7)	213 (71.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	112 (37.3)	183 (61.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	91 (30.3)	181 (60.3)	28 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	123 (41.0)	148 (49.3)	29 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ	79 (26.3)	193 (64.3)	28 (9.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย  
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	94 (31.3)	108 (36.0)	98 (32.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
มีสติปลวก – ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	85 (28.3)	129 (43.0)	86 (28.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	69 (23.0)	150 (50.0)	81 (27.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	75 (25.0)	169 (56.3)	56 (18.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	100 (33.3)	96 (32.0)	104 (34.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	64 (21.3)	137 (45.7)	99 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ	36 (12.0)	167 (55.7)	97 (32.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	50 (16.7)	124 (41.3)	126 (42.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.75 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ	100 (33.3)	169 (56.4)	31 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อย  
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	47 (15.7)	206 (68.7)	47 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
มีบริการเงินฝากออมสิน หลากหลายประเภท	71 (23.7)	183 (61.0)	46 (15.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
มีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝาก แบบลุ้นรางวัล	73 (24.3)	223 (74.4)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
มีบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	4 (1.3)	214 (71.3)	77 (25.7)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	5 (1.7)	172 (57.3)	118 (39.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการ อำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM Update passbook	27 (9.0)	224 (74.7)	39 (13.0)	10 (3.3)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความ ชัดเจนและกรอกง่าย	28 (9.3)	195 (65.0)	72 (24.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
มีบริการบัตรเดบิต (Debit Card)	41 (13.7)	106 (35.3)	148 (49.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
มีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี	44 (14.7)	143 (47.7)	108 (36.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก



ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลากออมสิน และผลตอบแทนเงินฝากสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น	24 (8.0)	204 (68.0)	67 (22.3)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.81 (มาก)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด	43 (14.3)	188 (62.7)	64 (21.3)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.88 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท	21 (7.0)	174 (58.0)	77 (25.7)	23 (7.7)	5 (1.7)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท	43 (14.3)	181 (60.3)	48 (16.0)	23 (7.7)	5 (1.7)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	44 (14.7)	116 (38.7)	135 (45.0)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.65 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	21 (7.0)	126 (42.0)	148 (49.3)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.53 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่/สลากออมสินหรือกรมธรรม์กรณีหายหรือชำรุด	44 (14.7)	99 (33.0)	152 (50.7)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งใน ห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุก วัน	158 (52.7)	142 (47.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุด ให้บริการ บริเวณชั้น G และ ชั้น 3	62 (20.7)	229 (76.3)	9 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้ บริการสะดวก	55 (18.3)	186 (62.0)	59 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มี ความปลอดภัย	34 (11.3)	139 (46.3)	127 (42.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขา ของธนาคารอื่น	81 (27.0)	172 (57.3)	47 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ - ศุกร์ เวลา 11.00-20.00 น. และ เสาร์-อาทิตย์เวลา 10.30 - 20.00 น.	120 (40.0)	143 (47.7)	37 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	8 (2.7)	105 (35.0)	187 (62.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)
จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการให้บริการและมี ป้ายแสดงชัดเจน	39 (13.0)	154 (51.3)	66 (22.0)	41 (13.7)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	6 (2.0)	86 (28.7)	139 (46.3)	69 (23.0)	0 (0.0)	3.10 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เช่น เปิด บัญชี ผาก-ถอนเงิน	6 (2.0)	235 (78.3)	59 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ ติดต่อได้ง่าย	0 (0.0)	157 (52.3)	143 (47.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.52 (มาก)



จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย  
ด้านช่องทางการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคาร  
ฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยใน  
เรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปาน  
กลาง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย	43 (14.3)	188 (62.7)	64 (21.3)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.78 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับ การบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและ เข้าใจง่าย	0 (0.0)	138 (46.0)	124 (41.3)	38 (12.7)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้า ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก	4 (1.3)	200 (66.7)	86 (28.7)	10 (3.3)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับ ลูกค้า	4 (1.3)	85 (28.3)	176 (58.7)	35 (11.7)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)
ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ ดี	27 (9.0)	111 (37.20)	146 (48.7)	16 (5.3)	0 (0.0)	3.50 (มาก)
มีแผนพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้าน เงินฝากแต่ละประเภท	41 (13.7)	79 (26.3)	104 (34.7)	76 (25.3)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรม ชุมชน	41 (13.7)	140 (46.7)	114 (38.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทาง สื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์	0 (0.0)	113 (37.7)	170 (56.7)	17 (5.7)	0 (0.0)	3.32 (ปานกลาง)
มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน ต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและ คำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่	23 (7.7)	56 (18.7)	134 (44.7)	64 (21.3)	23 (7.7)	2.97 (ปานกลาง)
การชักชวนหรือเชิญชวนของ พนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงิน ฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร	0 (0.0)	137 (45.7)	108 (36.0)	32 (10.7)	23 (7.7)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสสิน วันเด็ก ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีกิจกรรมทบทวนหรือ และอัปเดตข้อมูล	36 (12.0)	250 (83.3)	14 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	42 (14.0)	188 (62.7)	70 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและ มีความสามารถในการให้บริการ	21 (7.0)	131 (43.7)	148 (49.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4 (1.3)	146 (48.7)	150 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	0 (0.0)	143 (47.7)	157 (52.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี และแต่งกาย เหมาะสม	25 (8.3)	201 (67.0)	74 (24.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	0 (0.0)	158 (52.7)	142 (47.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัว ระหว่างปฏิบัติงาน	0 (0.0)	142 (47.3)	158 (52.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อน น้อม	31 (10.3)	170 (56.7)	99 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่า เทียมกัน	52 (17.3)	126 (42.0)	122 (40.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้ บริการ	5 (1.7)	190 (63.3)	100 (33.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า และพนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	50 (16.7)	200 (66.7)	50 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการไม่นาน	5 (1.7)	196 (65.3)	99 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	45 (15.0)	68 (22.7)	187 (62.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก - ถอน โอนเงิน เป็นต้น	67 (22.3)	201 (67.0)	32 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	70 (23.3)	198 (66.0)	28 (9.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4 (1.3)	214 (71.3)	82 (27.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	25 (8.3)	178 (59.3)	97 (32.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ	44 (14.7)	141 (47.0)	115 (38.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	0 (0.0)	122 (40.7)	143 (47.7)	35 (11.7)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)
มีสติปลั๊ก – ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	23 (7.7)	172 (57.3)	105 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	9 (3.0)	157 (52.3)	134 (44.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	5 (1.7)	181 (60.3)	110 (36.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.62 (มาก)
ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	28 (9.3)	104 (34.7)	168 (56.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	32 (10.7)	78 (26.0)	190 (63.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ	27 (9.0)	144 (48.0)	129 (43.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	0 (0.0)	85 (28.3)	201 (67.0)	14 (4.7)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ	9 (3.0)	136 (45.3)	155 (51.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
ของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า และ  
ระยะเวลาในการใช้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกลุ่มลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกลุ่มลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.37 (มาก)	4.01 (มาก)	4.38 (มาก)	3.94 (มาก)	4.36 (มาก)	4.05 (มาก)
มีบริการเงินฝากออมสิน หลากหลายประเภท	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝากแบบคืนรางวัล	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)
มีบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.97 (มาก)	3.57 (มาก)	4.02 (มาก)	3.58 (มาก)	4.16 (มาก)	3.62 (มาก)
มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการ อำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM Update passbook	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความ ชัดเจนและกรอกง่าย	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริการบัตรเดบิต (Debit Card)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)



จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเช่นกัน



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านราคา	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลาก ออมสินและผลตอบแทนเงิน ฝากสงเคราะห์ชีวิตสูงกว่า ธนาคารอื่น	4.21 (มาก)	3.76 (มาก)	4.42 (มาก)	3.85 (มาก)	4.39 (มาก)	3.81 (มาก)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มองเห็นได้เด่นชัด	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร เดบิต 50 บาท และ ค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)	3.96 (มาก)	3.67 (มาก)	3.95 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร เอทีเอ็ม 50 บาท และ ค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก- ถอนข้ามเขต	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่าง สาขา	3.95 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	4.04 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำสมุด บัญชีใหม่/สลากออมสินหรือ กรมธรรม์ กรณีหายหรือ ชำรุด	3.95 (มาก)	3.51 (มาก)	3.97 (มาก)	3.64 (มาก)	3.98 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางบริการ ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านช่องทางบริการ	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งใน ห้างสรรพสินค้า เปิด ให้บริการทุกวัน	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสอง จุดให้บริการ บริเวณชั้น G และ ชั้น 3	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทาง มาใช้บริการสะดวก	4.27 (มาก)	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)	4.33 (มาก)	4.02 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใน ทำเลที่มีความปลอดภัย	4.08 (มาก)	3.69 (มาก)	4.12 (มาก)	3.64 (มาก)	4.23 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้ สาขาของ ธนาคารอื่น	3.76 (มาก)	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	3.78 (มาก)	4.16 (มาก)
เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.00 – 20.00 น. และ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.30 – 20.00 น.	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการ ให้บริการและ มีป้ายแสดง ชัดเจน	4.01 (มาก)	3.60 (มาก)	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	3.75 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ ง่าย เช่น เปิดบัญชี ฝาก-ถอน เงิน	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)	4.29 (มาก)	3.82 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)
การติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย	3.88 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.93 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)
ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท	3.80 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.87 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์	3.66 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่	3.48 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร	3.74 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ และการชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท และมีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ และการชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก และการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านบุคลากร	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก		สลากออมสิน		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต	
	(n=100)		(n=100)		(n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกิริยามารยาทเรียบร้อยและอัธยาศัยดี	4.38 (มาก)	4.03 (มาก)	4.45 (มาก)	4.08 (มาก)	4.42 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.47 (มาก)	3.91 (มาก)	4.47 (มาก)	3.83 (มาก)	4.45 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถในการให้บริการ	4.35 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.46 (มาก)	3.60 (มาก)	4.44 (มาก)	3.64 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.26 (มาก)	3.55 (มาก)	4.29 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.28 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	4.29 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	3.51 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.29 (มาก)	3.80 (มาก)	4.30 (มาก)	3.81 (มาก)	4.29 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.24 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	3.52 (มาก)	4.31 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.34 (มาก)	3.76 (มาก)	4.31 (มาก)	3.72 (มาก)	4.33 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.50 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	4.48 (มาก)	3.71 (มาก)	4.48 (มาก)	3.82 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	4.29 (มาก)	3.63 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	4.31 (มาก)	3.65 (มาก)



จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ที่ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า และพนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า และพนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อ	4.41 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.41 (มาก)	4.02 (มาก)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับ บริการไม่นาน	4.18 (มาก)	3.69 (มาก)	4.17 (มาก)	3.71 (มาก)	4.19 (มาก)	3.66 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิด บัญชีใหม่	4.29 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.54 (มาก)	4.33 (มาก)	3.55 (มาก)
ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก – ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)
ความถูกต้องในการ บันทึกข้อมูลลงในสมุด บัญชี	4.34 (มาก)	4.02 (มาก)	4.35 (มาก)	4.12 (มาก)	4.38 (มาก)	4.20 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอ รับบริการ	4.19 (มาก)	3.76 (มาก)	4.19 (มาก)	3.71 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)
การให้บริการที่เป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน	4.28 (มาก)	3.76 (มาก)	4.28 (มาก)	3.72 (มาก)	4.38 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่บริการที่ เคาน์เตอร์บริการด้าน เงินฝากเพียงพอ	4.17 (มาก)	3.72 (มาก)	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	4.22 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่ง  
นำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ประเภทลูกค้า					
	เงินฝาก (n=100)		สลากออมสิน (n=100)		เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (n=100)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.99 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีสลิปฝาก – ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	4.03 (มาก)	3.73 (มาก)
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.55 (มาก)	4.04 (มาก)	3.59 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	4.02 (มาก)	3.60 (มาก)	4.03 (มาก)	3.63 (มาก)	4.14 (มาก)	3.64 (มาก)
ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเพียงพอ	3.96 (มาก)	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)	3.53 (มาก)	4.03 (มาก)	3.51 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดให้บริการของ ธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	3.89 (มาก)	3.52 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม	3.75 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ความเป็นระเบียบของการจัด วางอุปกรณ์ตลอดจน แบบฟอร์มต่าง ๆ	4.22 (มาก)	3.60 (มาก)	4.24 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าสลากออมสิน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม และความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.2 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)	4.44 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการเงินฝากออมสินหลากหลายประเภท	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝากแบบดุ้นรางวัล	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)
มีบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	4.13 (มาก)	3.61 (มาก)	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	4.05 (มาก)	3.73 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	4.18 (มาก)	3.55 (มาก)	4.04 (มาก)	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.60 (มาก)	4.11 (มาก)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการ อำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM Update passbook	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความ ชัดเจนและกรอกง่าย	4.11 (มาก)	3.82 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	4.10 (มาก)	3.81 (มาก)
มีบริการบัตรเดบิต (Debit Card)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
มีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)



จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านราคา	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลากออมสิน และ ผลตอบแทนเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตสูงกว่าธนาคารอื่น	4.30 (มาก)	3.64 (มาก)	4.26 (มาก)	3.79 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.24 (มาก)	3.81 (มาก)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)	4.01 (มาก)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	4.18 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	4.08 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่/สลากออมสินหรือกรมธรรม์ ภัยหายหรือชำรุด	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)	4.08 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลากออมสินและผลตอบแทนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตสูงกว่าธนาคารอื่น ที่ให้ค่าระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา และค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่/สลากออมสินหรือกรมธรรม์ ภัยหรือชำรุด ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งใน ห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุด ให้บริการ บริเวณชั้น G และ ชั้น 3	4.02 (มาก)	4.29 (มาก)	3.90 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้ บริการสะดวก	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	3.88 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มี ความปลอดภัย	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.98 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขาของ ธนาคารอื่น	3.73 (มาก)	4.18 (มาก)	3.75 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)	4.19 (มาก)
เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ – ศุกร์เวลา 11.00 – 20.00 น. และ เสาร์ – อาทิตย์เวลา 10.30 – 20.00 น.	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล เอ็มพอร์ท ปลายทาง เชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.96 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการให้บริการและมีป้ายแสดงชัดเจน	4.27 (มาก)	3.75 (มาก)	4.13 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.51 (มาก)	4.19 (มาก)	3.78 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.93 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.99 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.03
มีป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่น เปิดบัญชีฝาก-ถอนเงิน	4.32 (มาก)	3.84 (มาก)	4.30 (มาก)	3.85 (มาก)	4.32 (มาก)	3.78 (มาก)	4.22 (มาก)	3.83 (มาก)
การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย	4.04 (มาก)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)	3.51 (มาก)	3.92 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน และเวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.00 – 20.00 น. และ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.30 – 20.00 น. ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ และการติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศ อัตราดอกเบี้ย	3.98 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.75 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับ การบริการด้านเงินฝากครบถ้วนและ เข้าใจง่าย	3.98 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้า ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วัน ออมสิน วันเด็ก	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.59 (มาก)
ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับ ลูกค้า	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.80 (มาก)	3.52 (มาก)	3.84 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงิน ฝากแต่ละประเภท	3.88 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)



ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต ปลายทาง เชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์	3.77 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่	3.50 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร	3.82 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)

๒

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่นประกาศอัตราดอกเบี้ย มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านบุคลากร	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิจกรรมบริการที่เรียบร้อยและ อัธยาศัยดี	4.48 (มาก)	4.05 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	4.38 (มาก)	4.03 (มาก)	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.55 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.43 (มาก)	3.83 (มาก)	4.43 (มาก)	3.83 (มาก)	4.48 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	4.38 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.35 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.43 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.38 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.51 (มาก)	4.25 (มาก)	3.55 (มาก)	4.32 (มาก)	3.51 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า	4.43 (มาก)	3.63 (มาก)	4.20 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.59 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี และแต่งกาย เหมาะสม	4.38 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	4.32 (มาก)	3.72 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.38 (มาก)	3.59 (มาก)	4.20 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านบุคลากร	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน	4.29 (มาก)	3.55 (มาก)	4.22 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม	4.46 (มาก)	3.93 (มาก)	4.28 (มาก)	3.75 (มาก)	4.32 (มาก)	3.58 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.54 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	4.43 (มาก)	3.72 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.51 (มาก)	4.46 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	4.41 (มาก)	3.73 (มาก)	4.27 (มาก)	3.60 (มาก)	4.12 (มาก)	3.53 (มาก)	4.49 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า และพนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านกระบวนการให้บริการ	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.48 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	3.90 (มาก)	4.23 (มาก)	3.96 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการไม่นาน	4.30 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.12 (มาก)	3.64 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.41 (มาก)	3.52 (มาก)	4.26 (มาก)	3.57 (มาก)	4.20 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.54 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก - ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.29 (มาก)	3.86 (มาก)	4.24 (มาก)	3.73 (มาก)	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)	4.32 (มาก)	3.76 (มาก)
การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	4.27 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.59 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ	4.23 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	3.78 (มาก)	4.08 (มาก)	3.53 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)



จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคาร ออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.21 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
มีสติปลฝาก - ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)	3.99 (มาก)	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	4.20 (มาก)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.63 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	4.02 (มาก)	3.64 (มาก)	3.97 (มาก)	3.54 (มาก)	4.13 (มาก)	3.68 (มาก)
ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	4.27 (มาก)	3.61 (มาก)	3.90 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.63 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	4.05 (มาก)	3.52 (มาก)	3.84 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.63 (มาก)
การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ  
ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	น้อยกว่า 6 เดือน (n=56)		6 เดือน - 1 ปี (n=89)		2- 3 ปี (n=92)		4 ปีขึ้นไป (n=63)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะ รอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.93 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
ความเป็นระเบียบของการจัดวาง อุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.32 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)	3.60 (มาก)	4.11 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม และความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยมีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-3 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสติปฝาก – ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ และการตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 4 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริเวณที่ นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7P's ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และแนวคิดการวิเคราะห์ ความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) สามารถทำได้โดยการนำค่า ระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrants ใดๆจะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrant A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ (คะแนนความสำคัญสูง แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี (คะแนนความสำคัญ และคะแนนความพึงพอใจสูง)

Quadrant C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพต่ำในคุณลักษณะที่ไม่มี ความสำคัญต่อลูกค้ามากนัก ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงไปภายหลังได้ (คะแนนความสำคัญ และคะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrant D (Possible Overkill) คือ สินค้าหรือบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเกิน ความจำเป็นในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญไม่มากนัก (คะแนนความสำคัญต่ำ และคะแนนความพึงพอใจสูง)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับ ความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ(Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1	พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	4.29 (มาก)	บุคลากร	3.48 (ปานกลาง)	A
2	พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัว ระหว่างปฏิบัติงาน	4.26 (มาก)	บุคลากร	3.47 (ปานกลาง)	A
3	มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.99 (มาก)	สิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	3.29 (ปานกลาง)	C
4	ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	การส่งเสริม การตลาด	3.33 (ปานกลาง)	C
5	ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	3.86 (มาก)	การส่งเสริม การตลาด	3.19 (ปานกลาง)	C
6	มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.77 (มาก)	ช่องทางการ ให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	C
7	มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้าน เงินฝากแต่ละประเภท	3.86 (มาก)	การส่งเสริม การตลาด	3.28 (ปานกลาง)	C
8	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.95 (มาก)	ช่องทางการ ให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
9	การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากในผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ของธนาคาร	3.73 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.20 (ปานกลาง)	C
10	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม	3.75 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.24 (ปานกลาง)	C
11	มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	3.88 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.47 (ปานกลาง)	C
12	มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านทางสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์	3.71 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.32 (ปานกลาง)	C
13	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ	4.42 (มาก)	บุคลากร	3.58 (มาก)	A
14	ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.30 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	3.53 (มาก)	A
15	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28 (มาก)	บุคลากร	3.51 (มาก)	A

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
16	พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใ้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.28 (มาก)	บุคลากร	3.53 (ปานกลาง)	A
17	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.49 (มาก)	บุคลากร	3.77 (มาก)	B
18	ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	4.23 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.51 (ปานกลาง)	A
19	จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	4.30 (มาก)	บุคลากร	3.65 (มาก)	A
20	พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยความเต็มใจ ใ้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.33 (มาก)	บุคลากร	3.77 (มาก)	B
21	พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.46 (มาก)	บุคลากร	3.91 (มาก)	B
22	การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.31 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	3.76 (มาก)	B
23	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สลากออมสิน และตอบแทนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตสูงกว่าธนาคารอื่น	4.34 (มาก)	ราคา	3.81 (มาก)	B
24	ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการไม่นาน	4.18 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	3.69 (มาก)	B



ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ(Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
25	ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	4.01 (มาก)	ราคา	3.53 (ปานกลาง)	C
26	มีป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่น เปิดบัญชีฝาก-ถอนเงิน	4.29 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	3.82 (มาก)	B
27	การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.21 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	3.74 (มาก)	B
28	เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	4.05 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.59 (มาก)	C
29	ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	3.99 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.53 (ปานกลาง)	C
30	พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.29 (มาก)	บุคลากร	3.84 (มาก)	B
31	สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	4.14 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	3.69 (มาก)	B
32	ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.06 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.62 (มาก)	C

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
33	จุดให้บริการ Express Zone (ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อการให้บริการและมีป้ายแสดงชัดเจน	4.07 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	3.64 (มาก)	D
34	มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ	4.17 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	3.76 (มาก)	B
35	การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย	3.92 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	3.52 (ปานกลาง)	C
36	ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่/สลากออมสินหรือกรมธรรม์กรณีหายหรือชำรุด	3.97 (มาก)	ราคา	3.59 (มาก)	C
37	สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	3.96 (มาก)	ลักษณะทางกายภาพ	3.58 (มาก)	C
38	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.37 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	4.00 (มาก)	B
39	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.37 (มาก)	<b>ผลิตภัณฑ์</b>	4.00 (มาก)	B
40	ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.87 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.50 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
41	พนักงานมีกิริยามารยาทเรียบร้อยและอัธยาศัยดี	4.42 (มาก)	บุคลากร	4.07 (มาก)	B
42	สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้บริการสะดวก	4.30 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	3.99 (มาก)	B
43	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 150 บาท	3.92 (มาก)	ราคา	3.61 (มาก)	C
44	มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.00 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.73 (มาก)	D
45	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม 50 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท	4.04 (มาก)	ราคา	3.78 (มาก)	B
46	มีบริการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	3.97 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)	D
47	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	4.36 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	4.11 (มาก)	B
48	มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก	3.90 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.66 (มาก)	D

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
49	บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย	4.00 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.78 (มาก)	D
50	แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	4.02 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.82 (มาก)	D
51	การมีป้ายหรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด	4.05 (มาก)	ราคา	3.88 (มาก)	D
52	ความรวดเร็วในการให้บริการต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.26 (มาก)	กระบวนการให้บริการ	4.12 (มาก)	B
53	การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ	3.80 (มาก)	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.66 (มาก)	C
54	ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	3.77 (มาก)	ราคา	3.65 (มาก)	C
55	มีบริการเงินฝากออมสินหลากหลายประเภท	4.14 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	4.08 (มาก)	B
56	มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM Update passbook	3.92 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.86 (มาก)	D

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับความสำคัญ (X)	ปัจจัยหลัก	ระดับความพึงพอใจ (Y)	IPA Quadrant
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
57	การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน	3.78 (มาก)	การส่งเสริมการตลาด	3.72 (มาก)	D
58	เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์-ศุกร์ เวลา 11.00-20.00 น. และเสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.30-20.00 น.	4.31 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	4.28 (มาก)	B
59	มีบริการ โอนเงินระหว่างบัญชี	3.77 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.74 (มาก)	D
60	มีบริการบัตรเดบิต (Debit Card)	3.62 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	3.59 (มาก)	C
61	สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้าเปิดให้บริการทุกวัน	4.55 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	4.53 (มาก)	B
62	มีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝากแบบคั่นรางวัล	4.06 (มาก)	ผลิตภัณฑ์	4.23 (มาก)	B
63	สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุดให้บริการบริเวณชั้น G และชั้น 3	3.94 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	4.18 (มาก)	D
64	สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขาของธนาคารอื่น	3.79 (มาก)	ช่องทางการให้บริการ	4.11 (มาก)	D
65	มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่	3.48 (น้อย)	การส่งเสริมการตลาด	2.97 (ปานกลาง)	C





จากภาพที่ 2 เมื่อนำค่าระดับความสำคัญและค่าระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยย่อย มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA ที่จุดตัด (3.69 , 4.08) เพื่อประโยชน์ในการนำผลวิเคราะห์ไปปรับปรุงแต่ละปัจจัยย่อย ทำให้แบ่งคุณลักษณะออกเป็น Quadrant พบว่า ปัจจัยย่อยกระจายอยู่ใน Quadrant A B C และ D ซึ่ง Quadrant B หมายถึงผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใจกว้างสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก สลากออมสิน และผลตอบแทนเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตสูงกว่าธนาคารอื่น ระยะเวลารอคิวเงินได้รับบริการไม่นาน มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่น เปิดบัญชี ฝาก-ถอนเงิน การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านเงินฝากเพียงพอ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร พนักงานมีกิจกรรมรยาทเรียบร้อยและอัธยาศัยดี สถานที่ตั้งธนาคารฯ เดินทางมาใช้บริการสะดวก ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็ม 50 บาทและค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น เวลาเปิดทำการของธนาคาร จันทร์-ศุกร์ 11.00 – 20.00 น. และเสาร์- อาทิตย์ เวลา 10.30 – 20.00 น. สถานที่ตั้งธนาคารฯ ตั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวัน และมีบริการเงินฝากสลากออมสิน ฝากแบบคู้่นรางวัล

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องมีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการเงินฝากครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท มีสถานที่จอดรถเพียงพอ การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีในผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม มีป้ายแสดงจุดให้บริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน มีการโฆษณาด้านเงินฝากผ่านสื่อโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ การติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ง่าย ค่าธรรมเนียมในการทำสมุดบัญชีใหม่ สลากออมสินหรือกรมธรรม์ กรณีหายหรือชำรุด สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต 50 บาท และค่าธรรมเนียมราย



ปี 100 บาท การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงามน่าเชื่อถือ ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต มีบริการบัตรเดบิต มีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านเงินฝากนอกสถานที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสำคัญต่อลูกค้ามากนัก ธนาคารฯ สามารถเลื่อนการปรับปรุงไปภายหลังได้

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D ซึ่งหมายถึงบริการที่ธนาคารฯ ให้ความสำคัญเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญไม่มากนัก ได้แก่ปัจจัยย่อยเรื่องจุดให้บริการ Express Zone(ตู้ ATM, ADM, Update passbook) เพียงพอต่อกาให้บริการและมีป้ายแสดงชัดเจน มีสติปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก มีบริการฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต(ประกันชีวิต) มีของที่ระลึกสำหรับมอบให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก บอร์ดประกาศสำหรับแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวชัดเจน เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย การมีป้ายหรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมองเห็นได้เด่นชัด มีเครื่องจักรอัตโนมัติมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ADM Update passbook การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมชุมชน มีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี สถานที่ตั้งธนาคารฯ มีสองจุดให้บริการ บริเวณชั้น G และชั้น 3 และสถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใกล้สาขาของธนาคารอื่น

อย่างไรก็ตามมีบางปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant A ซึ่งเป็น Quadrant ที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรจะทำกรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตามลำดับ เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ได้แก่ ปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า พนักงานไม่สนทนาเรื่องส่วนตัวระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการจะเห็นได้ว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวอยู่ในปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ