

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้ทำการเก็บข้อมูลใน 2 ส่วน คือ

1. พนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาสันทราย สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาช่วงสิงห์ สาขาย่อยหางดง สาขาช้างคลาน จำนวน 58 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 6 สาขา ซึ่งประกอบด้วย สาขาสันทราย สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาช่วงสิงห์ สาขาย่อยหางดง สาขาช้างคลาน จำนวน 300 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของธนาคารฯ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.1 ผลการวิจัยในด้านพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- 1) ข้อมูลเบื้องต้นของพนักงาน
- 2) ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของพนักงาน

ตารางที่ 12 เพศของพนักงานจำแนกตามสาขา

เพศ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ชาย	6	60	4	50	5	38.46	1	16.67	3	30	4	36.36	23 (39.66)
หญิง	4	40	4	50	8	61.54	5	83.33	7	70	7	63.64	35 (60.34)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 60.34) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 39.66)

พนักงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเนื่องมาจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความอ่อนโยน นุ่มนวลอยู่ในตัวตามธรรมชาติ ทำให้สามารถที่จะแสดงออกทางการบริการที่อ่อนโยน มีการพูดที่สุภาพ นุ่มนวล ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการได้รับการเอาใจใส่ ได้มากกว่าเพศชาย ซึ่งงานบริการถือเป็นงานหลักของธนาคารจึงควรใช้พนักงานหญิงมากกว่าเพศชาย แต่ควรใช้เพศชายในบางงานที่ต้องการความแข็งแรง เนื่องจากต้องออกไปทำงานนอกสถานที่ เช่น งานสินเชื่อ ส่งเงิน เปลี่ยนกล่องเงินตู้ เอ.ที.เอ็ม. เป็นต้น

ตารางที่ 13 อายุของพนักงานจำแนกตามสาขา

อายุ	สาขา												รวม (%)	
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างกลาง			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
20 - 30 ปี	1	10	1	12.5	-	-	-	-	1	10	-	-	3 (5.17)	
31 - 40 ปี	7	70	3	37.5	7	53.84	6	100	6	60	9	81.82	38 (65.52)	
41 - 50 ปี	2	20	4	50	5	38.46	-	-	2	20	2	18.18	15 (25.86)	
51 - 60 ปี	-	-	-	-	1	7.70	-	-	1	10	-	-	2 (3.45)	
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)	

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 65.52) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 25.86) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 5.17) ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี เนื่องจากทางธนาคารฯ ประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทำให้ช่วงปี พ.ศ.2540-2547 ทางธนาคารฯ ไม่ได้รับพนักงานเพิ่มในช่วงแรกของวิกฤตเศรษฐกิจ และรับพนักงานใหม่จำนวนน้อยมากในช่วงเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ทำให้พนักงานใหม่เมื่อ 8 ปีที่แล้ว ปัจจุบันมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับผู้บริหารหรือระดับหัวหน้างาน เนื่องจากมีประสบการณ์ทำงานมากและมีความสามารถสูง

ตารางที่ 14 สถานภาพของพนักงานจำแนกตามสาขา

สถานภาพ	สาขา												รวม (%)
	สิ้นป่าช้อย		สิ้นทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
โสด	4	40	1	12.5	4	30.77	2	33.33	2	20	1	10	14 (24.14)
สมรส	5	50	7	87.5	9	69.23	4	66.67	8	80	9	90	42 (72.41)
หย่า/ หม้าย	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2 (3.45)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.41) รองลงมาคือ สถานภาพโสด (ร้อยละ 24.14) รองลงมาคือ สถานภาพหย่าหรือหม้าย (ร้อยละ 3.45) ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอาจเนื่องจากช่วงอายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีความพร้อมสูงที่จะมีครอบครัว เนื่องจากมีตำแหน่งงานที่มั่นคงและมีทรัพย์สินที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตครอบครัว

ตารางที่ 15 ระดับการศึกษาของพนักงานจำแนกตามสาขา

ระดับการศึกษา	สาขา												รวม (%)
	สิ้นป้า่อย		สิ้นทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างกลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	-	-	1	7.69	-	-	2	20	-	-	3 (5.17)
อนุปริญญา/ปวส.	1	10	1	12.5	1	7.69	-	-	-	-	-	-	3 (5.17)
ปริญญาตรี	5	50	6	75	10	76.93	5	83.33	8	80	11	100	45 (77.59)
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4	40	1	12.5	1	7.69	1	16.67	-	-	-	-	7 (12.07)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.59) รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 12.07) รองลงมาคือ การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. (ร้อยละ 5.17) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี เนื่องจากกระยะหลังธนาคารฯ ได้มีการรับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำและพนักงานที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้กันเป็นจำนวนมาก ในการยกกระดบความเจริญก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตามลำดับ

ตารางที่ 16 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานจำแนกตามสาขา

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	สาขา												รวม (%)
	สิ้นป้า่อย		สิ้นทราย		เซียงใหม่		ย้อยหางคค		ข่วงลิ่งห้		ซ้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
5,001-10,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
10,001-20,000 บาท	7	70	6	75.0	9	69.22	6	100	7	70	6	54.55	41 (70.69)
20,001-30,000 บาท	3	30	1	12.5	2	15.39	-	-	2	20	5	45.45	13 (22.41)
30,001-40,000 บาท	-	-	-	-	2	15.39	-	-	-	-	-	-	2 (3.45)
40,001-50,000 บาท	-	-	1	12.5	-	-	-	-	1	10	-	-	2 (3.45)
มากกว่า 50,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 70.69) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 22.41) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 3.45) ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 10,001-20,000 บาท เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุการทำงานระหว่าง 7-10 ปี ซึ่งมีฐานเงินเดือนต่ำและช่วงที่ประสบวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ทางธนาคารฯ ไม่ได้ขึ้นเงินเดือนประจำปีหรือขึ้นเงินเดือนในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารอื่นในบางปี ส่วนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงๆ อาจเป็นเพราะมีรายได้เสริมจากภายนอก เข้ามาเพิ่มเติม

ตารางที่ 17 ที่อยู่อาศัยของพนักงานจำแนกตามสาขา

ที่อยู่อาศัย	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
เป็นของตนเอง	4	40	6	87.50	11	84.62	4	66.66	8	80	9	81.82	42 (72.41)
อาศัยอยู่กับบุคคลอื่น	4	50	1	12.50	1	7.69	1	16.67	2	20	2	18.18	11 (18.97)
เช่า	1	10	-	-	1	7.69	1	16.67	-	-	-	-	3 (5.17)
อื่นๆ	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 (3.45)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (ร้อยละ 72.41) รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุคคลอื่น (ร้อยละ 18.97) รองลงมาคือ การเช่าอยู่อาศัย (ร้อยละ 5.17) อันดับที่น้อยที่สุดคือ การอยู่อาศัยแบบอื่นๆ (ร้อยละ 3.45) ซึ่งระบุว่า อยู่อาศัยในที่พักที่ทางธนาคารฯ จัดให้

พนักงานส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส ซึ่งปัจจุบันเมื่อแต่งงานแล้วนิยมแยกครอบครัวจากบิดามารดา ส่วนพนักงานที่ย้ายมาจากต่างภูมิลำเนา มักนิยมเช่าอยู่อาศัยหรือพักในสถานที่ที่ธนาคารฯ จัดไว้ให้ มากกว่าที่จะซื้ออยู่เอง เนื่องจากอาจมีโอกาสดำเนินการย้ายกลับไปภูมิลำเนาเดิมในอนาคต

ตารางที่ 18 ตำแหน่งงานของพนักงานจำแนกตามสาขา

ตำแหน่งงาน	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
chner	3	30	3	37.50	5	38.46	3	50	4	40	4	36.37	22 (37.93)
สินเชื้อ	2	20	3	37.50	3	23.08	1	16.67	2	20	2	18.18	13 (22.41)
บัญชี	1	10	-	-	1	7.69	-	-	-	-	1	9.09	3 (5.17)
หัวหน้างาน / ผู้บริหาร	3	30	2	25.00	4	30.77	2	33.33	3	30	3	27.27	17 (29.31)
พนักงานบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
อื่นๆ	1	10	-	-	-	-	-	-	1	10	1	9.09	3 (5.17)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งchner (ร้อยละ 37.93) รองลงมาเป็นตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหาร (ร้อยละ 29.31) รองลงมาเป็นตำแหน่งสินเชื้อ (ร้อยละ 22.41) ตามลำดับ โดยในตำแหน่งอื่นๆ (ร้อยละ 5.17) ระบุว่าเป็นตำแหน่งพัฒนาธุรกิจทั้งหมด

ปริมาณพนักงานตามตำแหน่งที่พบ เป็นไปตามสัดส่วนโครงสร้างขององค์กร โดยจะมีพนักงานchner (ผู้ให้บริการรับฝาก-ถอนเงิน) จำนวนมาก เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยมีผู้บริหารแต่ละระดับในอัตราส่วนที่ลดลงตามตำแหน่งที่สูงขึ้น จนถึงตำแหน่งสูงสุดในสาขา คือ ตำแหน่งผู้จัดการที่มีอยู่จำนวน 1 ตำแหน่ง

ตารางที่ 19 อายุการทำงานจำแนกตามสาขา

อายุการทำงาน	สาขา												รวม (%)
	สิ้นป่า่อย		สิ้นทราย		เชิงใหม่		ย่อหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างกลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
น้อยกว่า 3 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10	-	-	1 (1.72)
3-6 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9.09	1 (1.72)
7-10 ปี	4	40	2	25	5	38.46	4	66.67	3	30	7	63.64	25 (43.10)
11-15 ปี	5	50	4	50	3	23.08	2	33.33	3	30	1	9.09	18 (31.03)
16-20 ปี	1	10	1	12.5	1	7.69	-	-	1	10	1	9.09	5 (8.62)
21-25 ปี	-	-	1	12.5	4	30.77	-	-	1	10	1	9.09	7 (12.07)
26-30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10	-	-	1 (1.72)
มากกว่า 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0)
รวม	10	100	8	100	13	100	6	100	10	100	11	100	58 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 7-10 ปี (ร้อยละ 43.10) รองลงมามีอายุการทำงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 31.03) รองลงมามีอายุการทำงาน 21-25 ปี (ร้อยละ 12.07) ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 7-10 ปี เนื่องจากทางธนาคารฯ ประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทำให้ช่วงปีพ.ศ.2540-2547 ทางธนาคารฯ ไม่ได้รับพนักงานเพิ่มในช่วงแรกของวิกฤตเศรษฐกิจ และรับพนักงานใหม่จำนวนน้อยมากในช่วงเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ทำให้พนักงานใหม่เมื่อ 8 ปีที่แล้วปัจจุบันมีช่วงอายุการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 7-10 ปี ส่วนกลุ่มอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับผู้บริหารหรือระดับหัวหน้างาน เนื่องจากมีประสบการณ์ทำงานมากและมีความสามารถสูง

ส่วนที่ 2 ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดเชียงใหม่

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ไม่มีผล	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและแปลความหมายของระดับคะแนน
เฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน อรินทรา การดี, 2546, หน้า 16)

ช่วงคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มาก
ช่วงคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	ปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อย
ช่วงคะแนน 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด

ข้อ 1 ปัจจัยในด้านการบริหารงานและผู้บังคับบัญชา จากการสอบถามพนักงานธนาคารจำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 20 ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร

ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	4	3	1	-	3.70
สาขาสันทราย	1	4	3	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	1	8	4	-	-	3.77
สาขาย่อยหางดง	1	2	3	-	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	1	7	2	-	-	3.90
สาขาช้างคลาน	2	8	1	-	-	4.09
รวม	8	33	16	1	0	3.76
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคาร อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคารฯ ในระดับมาก เนื่องมาจากความมั่นคงและการมีเสถียรภาพของธนาคารฯ นำมาซึ่งความมั่นคงในหน้าที่การงานและความมั่นคงในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว ถ้าหากธนาคารฯ ขาดความมั่นคงและไม่มีเสถียรภาพ จะทำให้พนักงานของธนาคารฯ รู้สึกไม่มั่นคงในทุกๆ ด้านและทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าลดลงจากความวิตกกังวลของพนักงานเอง

ตารางที่ 21 การบริหารงานโดยถือตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์

การบริหารงาน โดยถือตาม กฎระเบียบ หลักเกณฑ์	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	5	4	-	-	3.70
สาขาสิ้นทราย	-	4	4	-	-	3.50
สาขาเชิงใหม่	1	5	7	-	-	3.54
สาขาย่อยหางดง	-	3	3	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	7	2	-	-	3.90
สาขาช้างคลาน	2	7	1	1	-	3.91
รวม	5	31	21	1	0	3.67
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด มี 2 สาขา คือ สาขาย่อยหางดงและสาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการบริหารงานโดยถือตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานโดยถือตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ในระดับมาก เนื่องมาจากการทำงานกับผู้ร่วมงานจำนวนมากแต่ละคนจะมีแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป หากผู้บริหารแต่ละคนใช้แนวคิดของตนเป็นที่ตั้งในการทำงาน ก็จะมีปัญหาตามมา ดังนั้นการบริหารงานโดยถือตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จะทำให้การบริหารงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกสาขา และเป็นที่น่าสนใจของพนักงานทุกคนในการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์นั้น

ตารางที่ 22 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในงานที่ ได้รับผิดชอบ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสนป่าช่อย	1	3	6	-	-	3.50
สาขาสนทราย	2	4	2	-	-	4.00
สาขาเชียงใหม่	1	7	4	1	-	3.62
สาขาย่อยหางดง	-	3	3	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	7	2	-	-	3.90
สาขาช้างคลาน	2	7	1	1	-	3.91
รวม	7	31	18	2	0	3.74
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสนทราย มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดงและสาขาสนป่าช่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่มีผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบในระดับมาก เนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ ในการทำงาน ซึ่งหากผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอาจทำให้การตัดสินใจผิดพลาดและสร้างความเสียหายต่อตนเอง ต่อลูกค้า ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อองค์กร

ตารางที่ 23 การเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา

การเปิดโอกาสหรือ รับฟังความเห็นของ ผู้ได้บังคับบัญชา	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	3	5	-	-	3.70
สาขาสันทราย	-	3	3	1	1	3.00
สาขาเชียงใหม่	1	5	5	2	-	3.38
สาขาย่อยหาดง	-	3	3	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	3	4	2	-	3.30
สาขาช้างคลาน	3	5	3	-	-	4.00
รวม	7	22	23	5	1	3.48
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานทราบว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาก และมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ การที่จะให้ผู้บังคับบัญชาทำตามที่พนักงานแสดงความคิดเห็นทุกครั้งย่อมเป็นไปได้ แต่ผู้บังคับบัญชาก็ควรเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาบ้างในบางครั้ง ซึ่งอาจจะทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น

ข้อ 2 ปัจจัยในด้านพนักงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 24 พนักงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

พนักงานมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อลูกค้า	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	7	1	-	-	4.10
สาขาสันทราย	1	5	2	-	-	3.88
สาขาเชียงใหม่	5	7	1	-	-	4.31
สาขาย่อยหาดง	-	6	-	-	-	4.00
สาขาช่วงสิงห์	3	7	-	-	-	4.30
สาขาช้างคลาน	1	10	-	-	-	4.09
รวม	12	42	4	0	0	4.11
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในพนักงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่มีพนักงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในระดับมาก เพราะพนักงานธนาคารฯ มีหน้าที่บริการลูกค้าโดยตรง หากมีพนักงานบางรายที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือพูดจาไม่สุภาพ อาจทำให้ลูกค้านำไปพูดต่อกันไป นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของธนาคารฯ และทำให้ลูกค้ารายใหม่ไม่อยากจะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 25 ความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของพนักงาน

ความกระตือรือร้น ความทุ่มเทและความ เสียสละในการทำงาน ของพนักงาน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	6	2	-	-	4.00
สาขาสันทราย	1	3	4	-	-	3.63
สาขาเชียงใหม่	2	6	5	-	-	3.77
สาขาย่อยหาดง	-	5	1	-	-	3.83
สาขาช่วงสิงห์	3	6	1	-	-	4.20
สาขาช้างคลาน	1	6	3	1	-	3.64
รวม	9	32	16	1	0	3.84
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงานของพนักงานในระดับมาก เนื่องมาจากการทำงานในธนาคารต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ไม่สามารถทำงานโดยลำพังได้ ดังนั้นหากพนักงานรายใดคนหนึ่งขาดความกระตือรือร้นความทุ่มเทและความเสียสละในการทำงาน จะทำให้พนักงานรายอื่นต้องทำงานหนักขึ้นและอาจท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการทำงานร่วมกับพนักงานที่ไม่ทุ่มเทให้การทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าโดยรวมลดลง

ตารางที่ 26 พนักงานมีความรอบรู้ ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ

พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงาน ที่รับผิดชอบ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	7	2	-	-	3.90
สาขาสันทราย	2	4	2	-	-	4.00
สาขาเชียงใหม่	1	5	7	-	-	3.54
สาขาย่อยหาดง	-	4	2	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	3	4	3	-	-	4.00
สาขาช้างคลาน	2	4	5	-	-	3.73
รวม	9	28	21	0	0	3.81
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทรายและสาขาช่วงสิงห์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรอบรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรอบรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบในระดับมาก เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ดูแลลูกค้าของธนาคารฯ โดยตรง ซึ่งหากไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ อาจทำให้เกิดการสื่อสารกับลูกค้าที่ผิดไปจากข้อมูลจริงหรือทำงานผิดพลาด จนทำให้ลูกค้าสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ ซึ่งจะสร้างความเสียหายต่อลูกค้า ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กรในที่สุด

ตารางที่ 27 การประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีของพนักงาน

การประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและ ความสามัคคีของ พนักงาน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	6	3	-	-	3.80
สาขาสันทราย	1	4	3	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	1	5	4	3	-	3.31
สาขาย่อยหางดง	-	1	5	-	-	3.17
สาขาช่วงสิงห์	3	3	3	1	-	3.80
สาขาช้างคลาน	3	5	2	-	1	3.82
รวม	9	24	20	4	1	3.61
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการประสานงาน ความสัมพันธ์ที่ดีและความสามัคคีของพนักงานในระดับมาก เนื่องมาจากการทำงานในธนาคารฯ ต้องทำงานร่วมกัน มีการประสานงานกันทั้งภายในสาขาและต่างสาขา ซึ่งหากพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้การทำงานล่าช้าหรืออาจจะไม่ได้รับความร่วมมือกันในการทำงาน ส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธนาคารฯ ซึ่งทางธนาคารฯ ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสาขาบ่อยๆ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น กีฬาภายในธนาคารฯ การทัศนศึกษาร่วมกัน เป็นต้น

ตารางที่ 28 จำนวนพนักงานที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานในสาขา

จำนวนพนักงานที่มี เพียงพอต่อปริมาณงาน ในสาขา	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	4	5	-	-	3.60
สาขาสิ้นทราย	-	3	3	2	-	3.13
สาขาเชียงใหม่	-	6	4	3	-	3.23
สาขาย่อยหางดง	-	3	3	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	4	3	2	-	3.40
สาขาช้างคลาน	2	6	3	-	-	3.91
รวม	4	26	21	7	0	3.46
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.13 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในจำนวนพนักงานที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานในสาขา อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจุบันจำนวนพนักงานของธนาคารฯ มีจำนวนที่ใกล้เคียงกับปริมาณพนักงานที่เหมาะสม ซึ่งในบางสาขาอาจมีจำนวนพนักงานน้อยเกินไป แต่ไม่ถึงกับทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อีกทั้งการที่มีจำนวนพนักงานมากเกินไปจะทำให้สาขาได้รับเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารฯ เพิ่มขึ้น เนื่องจากการกำหนดเป้าหมายของสาขาได้นำจำนวนพนักงานของสาขาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การกำหนดด้วย จึงอาจทำให้จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อปริมาณงานในสาขามีความสำคัญในระดับปานกลาง ดังกล่าว

ข้อ 3 ปัจจัยในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 29 ผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน

ผลตอบแทนคุ้มค่ากับ ระดับความรับผิดชอบ ในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าช้อย	1	2	4	3	-	3.10
สาขาสันทราย	2	1	3	2	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	-	3	7	3	-	3.00
สาขาย่อยหางดง	2	-	3	1	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	1	4	4	-	2.90
สาขาช้างคลาน	1	7	1	2	-	3.64
รวม	7	14	22	15	0	3.25
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนคุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงานในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากปัจจุบันทางธนาคารฯ ได้จ่ายผลตอบแทนเพิ่มให้พนักงานในรูปของผลตอบแทนจากการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ เพิ่มเติมจากเงินเดือน ทำให้การมีผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับระดับความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสำคัญลดลงไป เพราะพนักงานเปลี่ยนไปให้ความสนใจในผลตอบแทนจากการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ มากขึ้น ซึ่งทำให้

พนักงานสามารถนำงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่แล้วมาสร้างประโยชน์เพิ่มขึ้น ทั้งต่อตนเองและต่อ
ธนาคารฯ

ตารางที่ 30 การขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่เหมาะสม

การขึ้นเงินเดือน ประจำปีในอัตรา ที่เหมาะสม	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าช้อย	1	2	4	3	-	3.10
สาขาสันทราย	2	-	4	2	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	-	2	6	5	-	2.77
สาขาย่อยหางดง	2	-	3	1	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	1	5	3	-	3.00
สาขาช้างคลาน	1	6	2	2	-	3.55
รวม	7	11	24	16	0	3.19
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 2.77 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.19 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่เหมาะสม ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันทางธนาคารฯ ไม่ได้เน้นในเรื่องการปรับขึ้นเงินเดือนในอัตราที่สูงดังเดิม แต่ได้มีการจ่ายผลตอบแทนเพิ่มให้ในรูปของผลตอบแทนจากการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีความขยัน ตั้งใจทำงานและขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ ได้มากจะได้รับผลตอบแทนมากขึ้น ส่วนพนักงานที่ไม่สามารถขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารฯ ได้ ก็จะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 31 การเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น

การเพิ่มผลตอบแทน หรือขยายประเภท ของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	2	5	2	-	3.20
สาขาสิ้นทราย	2	1	2	3	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	1	3	8	1	-	3.31
สาขาย่อยหางดง	2	-	3	1	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	1	4	4	-	2.90
สาขาช้างคลาน	1	7	1	2	-	3.64
รวม	8	14	23	13	0	3.30
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลตอบแทนหรือขยายประเภทของสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เนื่องจากผลตอบแทนหรือประเภทของสวัสดิการต่างๆ ที่ทางธนาคารฯ จัดให้ในปัจจุบัน ได้ถูกกำหนดมานานและไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ราคาสินค้าและค่าสาธารณูปโภคมีการปรับราคาสูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความเดือดร้อนมากขึ้น จากการที่ผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเท่าเดิม แต่ค่าใช้จ่ายของพนักงานสูงขึ้น

ข้อ 4 ปัจจัยในด้านการโยกย้ายสาขา จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 32 การโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอน

การโยกย้ายของ พนักงานกระทำตาม หลักเกณฑ์ที่แน่นอน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าอ้อย	1	3	2	4	-	3.10
สาขาสันทราย	4	3	1	-	-	4.38
สาขาเชียงใหม่	1	1	5	6	-	2.77
สาขาย่อยหางดง	1	1	3	1	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	-	2	4	3	1	2.70
สาขาช้างคลาน	1	6	3	1	-	3.64
รวม	8	16	18	15	1	3.32
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.70 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการโยกย้ายของพนักงานกระทำตามหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานทราบว่าในปัจจุบันทางธนาคารฯ ได้ทำการโยกย้ายพนักงานตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัดอยู่แล้ว จึงให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 การขอย้ายสายงานหรือตำแหน่งในระดับเดียวกันตามที่พนักงานต้องการ

การขอย้ายสายงาน หรือตำแหน่ง ในระดับเดียวกัน ตามที่พนักงานต้องการ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	3	3	3	-	3.20
สาขาสิ้นทราย	-	3	4	1	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	-	1	5	6	1	2.46
สาขาย่อยหางดง	1	-	4	1	-	3.17
สาขาช่วงสิงห์	1	1	4	4	-	2.90
สาขาช้างคลาน	-	7	3	1	-	3.55
รวม	3	15	23	16	1	3.09
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 2.46 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.09 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการขอย้ายสายงานหรือตำแหน่งในระดับเดียวกันตามที่พนักงานต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการขอย้ายสายงานหรือตำแหน่งในระดับเดียวกันตามที่พนักงานต้องการในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานทราบว่า การปฏิบัติดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติได้ทันทีทันใด เพราะจะต้องรอให้มีตำแหน่งว่างก่อนหรือมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานในตำแหน่งนั้นมากขึ้นจึงจะสามารถย้ายได้ ซึ่งหากอนุญาตให้พนักงานสามารถย้ายตำแหน่งหรือสายงานได้ตามความพอใจ ก็จะทำให้มีพนักงานจำนวนมากเกินไปในบางตำแหน่งและขาดแคลนพนักงานในบางตำแหน่ง

ตารางที่ 34 การจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง

การจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าข่อย	1	3	5	1	-	3.40
สาขาสิ้นทราย	2	1	3	2	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	1	3	3	5	1	2.85
สาขาย่อยหางดง	1	2	2	1	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	1	3	5	-	2.80
สาขาช้างคลาน	2	7	2	-	-	4.00
รวม	8	17	18	14	1	3.32
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเองในระดับปานกลาง เนื่องจากทางธนาคารฯ มีนโยบายที่จะให้พนักงานได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาเดิมอยู่แล้ว เพราะจะทำให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าในท้องถิ่นของตนเองได้ดีกว่า พนักงานส่วนใหญ่จึงได้ทำงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเองหรืออยู่ใกล้ภูมิลำเนาของตนเอง ส่วนการย้ายไปทำงานต่างภูมิลำเนาส่วนใหญ่เกิดจากการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากเดิม

ข้อ 5 ปัจจัยในด้านสถานที่ทำงานและอุปกรณ์การทำงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 35 ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารมีความสะดวกในการเดินทาง

ทำเลที่ตั้งของสาขา ธนาคารมีความสะดวก ในการเดินทาง	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	5	5	-	-	3.50
สาขาสันทราย	2	4	2	-	-	4.00
สาขาเชียงใหม่	1	6	4	2	-	3.46
สาขาย่อยหางดง	1	3	-	2	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	2	6	1	-	3.30
สาขาช้างคลาน	1	7	3	-	-	3.82
รวม	6	27	20	5	0	3.60
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือสาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญใน ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารมีความสะดวกในการเดินทาง อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารฯ มีความสะดวกในการเดินทางในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันทุกคนต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางไปทำงานมากขึ้น ทั้งพนักงานธนาคารฯ และลูกค้า ทำให้ทำเลที่ตั้งของธนาคารฯ เป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการเลือกเดินทางมาใช้บริการธนาคารฯ ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารฯ ที่มีความสะดวกในการเดินทางจึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารฯ ได้

ตารางที่ 36 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย

สภาพแวดล้อมในการ ทำงานมีความปลอดภัย เช่น มียามรักษาความ ปลอดภัย	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	4	4	1	1	3.10
สาขาสันทราย	1	3	3	1	-	3.50
สาขาเชียงใหม่	1	1	5	4	2	2.62
สาขาย่อยหางดง	1	1	2	2	-	3.17
สาขาช่วงสิงห์	-	2	1	7	-	2.50
สาขาช้างคลาน	1	4	4	1	1	3.27
รวม	4	15	19	16	4	3.03
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.50 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.03 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย เช่น มียามรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันธนาคารฯ ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างสม่ำเสมอ และธนาคารฯ มีการทำประกันความเสียหายจากการถูกโจรกรรม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ส่วนหนึ่ง แต่ยังคงมีความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพย์สินอยู่บ้าง เช่น การรับเงินไม่ครบ เงินปลอม การจ่ายเงินเกิน เป็นต้น ซึ่งพนักงานต้องดูแลในเรื่องดังกล่าวด้วยตนเอง

ตารางที่ 37 จำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้

จำนวนเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ต่างๆ มี เพียงพอกับจำนวน พนักงานที่ใช้	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	4	6	-	-	3.40
สาขาสันทราย	7	1	-	-	-	4.88
สาขาเชียงใหม่	1	3	6	3	-	3.15
สาขาย่อยหาดง	1	1	4	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	2	4	3	-	3.10
สาขาช้างคลาน	2	5	3	-	1	3.64
รวม	12	16	23	6	1	3.61
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 4.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในจำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่มีจำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้ในระดับมาก เนื่องจากการมีจำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ใช้ จะทำให้พนักงานสามารถทำงานและให้บริการลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลามากขึ้น

ตารางที่ 38 ความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้

ความทันสมัยและ ความสะดวกของ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่ใช้	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	4	5	1	-	-	4.30
สาขาสิ้นทราย	-	6	2	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	1	4	6	2	-	3.31
สาขาย่อยหางดง	1	3	2	-	-	3.83
สาขาช่วงสิงห์	1	2	6	1	-	3.30
สาขาช้างคลาน	2	6	2	-	1	3.73
รวม	9	26	19	3	1	3.70
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นป่าช้อย มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในระดับมาก เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน เป็นการลงทุนที่ต้องใช้เงินทุนสูงแต่จะให้ผลคุ้มค่าในระยะยาว เพราะจะทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น ใช้เวลาในการให้บริการลูกค้าสั้นลงและสามารถลดต้นทุนของธนาคารฯ ได้อีกทางหนึ่ง เช่น การติดต่อ ประกาศ คำสั่ง ที่เดิมใช้จดหมาย เปลี่ยนมาใช้ติดต่อหรือส่งเอกสารทางอินเทอร์เน็ต (INTRANET)ทดแทน

ข้อ 6 ปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 39 การกระจายอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ

การกระจายอำนาจตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	5	5	-	-	3.50
สาขาสันทราย	-	4	2	2	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	-	5	7	1	-	3.31
สาขาย่อยหาดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	-	2	8	-	-	3.20
สาขาช้างคลาน	1	6	4	-	-	3.73
รวม	2	24	29	3	0	3.44
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการกระจายอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ในระดับปานกลาง เนื่องจากทุกตำแหน่งได้ถูกกำหนดอำนาจในการตัดสินใจไว้แล้ว เช่น ตำแหน่งchner 1 สามารถทำรายการเบิกเงินได้ไม่เกิน 100,000 บาทและสามารถทำรายการฝากเงินได้ไม่เกิน 300,000 บาท หากวงเงินสูงกว่าที่กำหนดต้องได้รับการอนุมัติจากพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งหากไม่กำหนดขอบเขตของอำนาจการตัดสินใจไว้ พนักงานที่รับผิดชอบก็จะมิ

อำนาจตัดสินใจมากเกินไปและขาดการตรวจสอบที่เข้มงวด หากพนักงานตัดสินใจผิดพลาดหรือ
ทุจริตจะสร้างความเสียหายแก่ลูกค้าและธนาคารฯ ได้

ตารางที่ 40 การระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน

การระบุรายละเอียด ของงานอย่างชัดเจน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	4	5	-	-	3.60
สาขาสันทราย	-	4	3	1	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	1	5	4	3	-	3.31
สาขาย่อยหาดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	-	2	8	-	-	3.20
สาขาช้างคลาน	1	9	1	-	-	4.00
รวม	4	26	24	4	0	3.52
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขา
ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด
คือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย
3.52 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการ
ระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ในระดับ
มาก เนื่องจากการระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจนจะทำให้พนักงานรู้จักขอบเขตหน้าที่ของตน
ที่ต้องปฏิบัติ ทำให้ไม่เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน อีกทั้งยังทราบขอบเขตหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานที่
ต้องทำงานต่อจากตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถส่งงานให้เพื่อนร่วมงานทำต่อไปได้อย่างถูกต้องกับ
ตำแหน่งหน้าที่ ดังนั้นงานที่ถูกส่งต่อไปจะถูกทำต่ออย่างรวดเร็ว ผู้รับงานต่อจะไม่ต้องตามหา
พนักงานผู้รับผิดชอบที่ถูกส่งต่อไป

ตารางที่ 41 งานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจหรือมีความเหมาะสมกับพนักงาน

งานที่ปฏิบัติ ตรงกับ ความสนใจหรือมี ความเหมาะสมกับ พนักงาน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	-	5	5	-	-	3.50
สาขาสิ้นทราย	-	3	4	1	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	-	4	5	3	1	2.92
สาขาย่อยหางดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	-	5	5	-	-	3.50
สาขาช้างคลาน	1	6	4	-	-	3.73
รวม	2	25	26	4	1	3.43
ระดับปานกลาง						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 2.92 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในงานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจหรือมีความเหมาะสมกับพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติตรงกับความสนใจหรือมีความเหมาะสมกับพนักงานในระดับปานกลาง เนื่องจากตำแหน่งงานในธนาคารฯ มีการจำกัดจำนวนตำแหน่ง และต้องใช้พนักงานที่มีความชำนาญตรงตามตำแหน่งนั้นๆ ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนตำแหน่งสลับกันบ่อยๆ ได้ หากพนักงานต้องการทำงานในตำแหน่งอื่นที่ตนต้องการจะต้องรอให้ตำแหน่งนั้นๆว่างก่อนจึงจะเปลี่ยนได้

ตารางที่ 42 การกระจายงานให้พนักงานในสาขาอย่างเท่าเทียมกัน

การกระจายงานให้ พนักงานในสาขา อย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	4	5	-	-	3.60
สาขาสันทราย	-	5	2	1	-	3.50
สาขาเชียงใหม่	-	2	7	3	1	2.77
สาขาย่อยหาดง	1	1	4	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	-	3	5	1	1	3.00
สาขาช้างคลาน	1	4	6	-	-	3.55
รวม	3	19	29	5	2	3.32
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 2.77 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการกระจายงานให้พนักงานในสาขาอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการกระจายงาน ให้พนักงานในสาขาอย่างเท่าเทียมกันในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ทราบว่างานในแต่ละตำแหน่งไม่เหมือนกัน ทั้งในด้านปริมาณและความต่อเนื่องของงาน เช่น งานบริการฝาก-ถอน จะให้บริการลูกค้าโดยใช้ระยะเวลาสั้นสุดใน 1 วัน แต่งานสินเชื่อก็ต้องใช้ระยะเวลาทำงานอย่างต่อเนื่องหลายวันจึงจะสิ้นสุดลูกค้า 1 ราย ทำให้มีความลำบากในการแบ่งงานให้พนักงานทุกคนโดยมีปริมาณเท่าๆ กัน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้		
มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ไม่พบ	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน อรินทรา การดี, 2546, หน้า 16)

ช่วงคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มาก
ช่วงคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	ปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อย
ช่วงคะแนน 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด

ข้อ 1 ปัญหาในด้านการบริหารงานและผู้บังคับบัญชา จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 43 ความไม่มีเสถียรภาพหรือขาดความมั่นคงของธนาคาร

ความไม่มีเสถียรภาพ หรือขาดความมั่นคง ของธนาคาร	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	2	6	1	1	2.90
สาขาสันทราย	1	1	4	2	-	3.13
สาขาเชียงใหม่	-	3	7	2	1	2.92
สาขาย่อยหางดง	1	1	2	2	-	3.17
สาขาช่วงสิงห์	1	1	5	3	-	3.00
สาขาช้างคลาน	1	5	3	2	-	3.45
รวม	4	13	27	12	2	3.09
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.45 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.09 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาความไม่มีเสถียรภาพหรือขาดความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา ความไม่มีเสถียรภาพหรือขาดความมั่นคงของธนาคาร ในระดับปานกลาง เนื่องจากในปัจจุบันทางธนาคารฯ ได้กลับเข้ามาจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อีกครั้งจึงสามารถระดมทุนได้มากขึ้น ทำให้ธนาคารฯ มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งจากผลประกอบการที่ผ่านมาหลังจากที่ธนาคารฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แล้วพบว่าธนาคารฯ มีกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่อัตราส่วนหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อบริการมีอัตราลดลง ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของ

ธนาคารฯ เพิ่มมากขึ้น แต่อาจมีความวิตกกังวลจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ซึ่งทำให้อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจในประเทศชะลอตัวลง ซึ่งจะทำให้กำไรของธนาคารฯ และความมีเสถียรภาพของธนาคารฯ ลดลงตาม

ตารางที่ 44 ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม

ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบ อุปถัมภ์มากกว่าระบบ คุณธรรม	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	6	1	-	3.20
สาขาสันทราย	2	3	2	1	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	1	6	4	1	1	3.38
สาขาย่อยหาดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาวังสิงห์	1	2	6	1	-	3.30
สาขาช้างคลาน	1	7	1	2	-	3.64
รวม	6	23	22	6	1	3.49
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานบางส่วนยังพบว่ามีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการช่วยเหลือกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งอาจจะมีไม่มากและยังไม่ใช่ปัญหาที่รุนแรงหรือมีผลกระทบต่อทั้งองค์กร แต่ก็ยังคงมีการใช้กันอยู่กับหน่วยงานแทบทุกแห่ง ซึ่งถ้าผู้ที่ถูกอุปถัมภ์มีความ

สามารถอยู่แล้วก็จะเกิดผลดีต่อองค์กร เป็นการช่วยส่งเสริมคนดีให้ได้ดี แต่ถ้าผู้ที่ถูกช่วยไม่มีความสามารถเพียงพอก็จะเป็นการทำลายองค์กรในอนาคต

ตารางที่ 45 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอสำหรับงานที่ได้รับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ สำหรับงานที่ได้รับ ผิดชอบ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	2	7	1	-	3.10
สาขาสันทราย	-	5	1	2	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	1	4	7	-	1	3.31
สาขาย่อยหางดง	1	1	3	1	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	1	3	3	2	1	3.10
สาขาช้างคลาน	1	6	2	2	-	3.55
รวม	4	21	23	8	2	3.29
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาสันป่าข่อยและสาขาช่วงสิงห์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.10 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอสำหรับงานที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอสำหรับงานที่ได้รับผิดชอบในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารทุกคนต้องเป็นผู้ซึ่งมีความสามารถจึงจะถูกเลือกขึ้นมาเป็นผู้บริหาร แต่ผู้บริหารแต่ละคนจะมีความชำนาญเฉพาะด้านแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้อาจจะมีบางด้านที่ผู้บริหารแต่ละคนไม่มีความชำนาญ ซึ่งอาจทำให้มีปัญหาในการทำงานอยู่บ้าง ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรจัดอบรมเพิ่มเติม

ตารางที่ 46 ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองมากเกินไปหรือไม่รับฟังผู้อื่น

ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่น ในความคิดเห็นของ ตนเองมากเกินไป หรือไม่รับฟังผู้อื่น	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	7	1	1	-	3.80
สาขาสันทราย	1	3	3	1	-	3.50
สาขาเชียงใหม่	1	7	4	1	-	3.62
สาขาย่อยหาดง	1	1	3	1	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	1	1	7	1	-	3.20
สาขาช้างคลาน	-	7	1	3	-	3.36
รวม	5	26	19	8	0	3.47
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองมากเกินไปหรือไม่รับฟังผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองมากเกินไปหรือไม่รับฟังผู้อื่นในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานรู้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาและมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ การที่จะให้ผู้บังคับบัญชาทำตามที่พนักงานแสดงความคิดเห็นทุกครั้งย่อมเป็นไปได้ แต่ก็ควรเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างในบางครั้ง ตามที่กล่าวมาแล้วในส่วนที่ 2 ตารางที่ 21 เพื่อทบทวนความถูกต้องก่อนทำการตัดสินใจต่อไป

ข้อ 2 ปัญหาในด้านพนักงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 47 พนักงานพูดไม่สุภาพขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการหรือในการทำงาน

พนักงานพูดไม่สุภาพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการ หรือในการทำงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	6	3	-	-	3.80
สาขาสันทราย	-	4	1	3	-	3.13
สาขาเชียงใหม่	-	2	4	6	1	2.54
สาขาย่อยหางดง	-	1	1	4	-	2.50
สาขาช่วงสิงห์	1	1	4	3	1	2.80
สาขาช้างคลาน	-	5	2	4	-	3.09
รวม	2	19	15	20	2	2.98
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 2.50 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาพนักงานพูดไม่สุภาพขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการหรือในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา พนักงานไม่สุภาพขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการหรือในการทำงานในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารฯ เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการหรือในการทำงานอยู่แล้ว แต่ยังมีพนักงานบางคนที่พูดไม่สุภาพขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการหรือในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากบุคลิกภาพส่วนบุคคลหรือ

จากความเครียดในเรื่องต่างๆ ทำให้แสดงออกมาทางอารมณ์ที่ไม่ดี ซึ่งทางธนาคารฯ ได้พยายามแก้ไข โดยการจัดอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ

ตารางที่ 48 พนักงานขาดความทุ่มเทหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน

พนักงานขาดความ ทุ่มเทหรือความ กระตือรือร้น ในการทำงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	6	3	-	2.80
สาขาสันทราย	-	3	3	2	-	3.13
สาขาเชียงใหม่	-	2	7	4	-	2.85
สาขาย่อยหาดง	1	1	3	1	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	-	-	7	2	1	2.60
สาขาช้างคลาน	-	7	3	1	-	3.55
รวม	1	14	29	13	1	3.04
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.60 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.04 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาพนักงานขาดความทุ่มเทหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา พนักงานขาดความทุ่มเทหรือความกระตือรือร้นในการทำงานในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าในภาพรวมพนักงานทุกคนยังคงทุ่มเทหรือมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ แต่ยังคงมีพนักงานบางคนที่ขาดการทุ่มเทหรือเอาเปรียบพนักงานคนอื่น ซึ่งมีจำนวนน้อย

ตารางที่ 49 พนักงานไม่สามัคคีกันและเห็นผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

พนักงานไม่สามัคคีกัน และเห็นประโยชน์ ส่วนตัวมากกว่า ประโยชน์ส่วนรวม	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	7	2	-	2.90
สาขาสันทราย	2	2	1	3	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	1	2	6	4	-	3.00
สาขาย่อยหางดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	-	-	7	2	1	2.60
สาขาช้างคลาน	-	7	2	2	-	3.45
รวม	4	14	26	13	1	3.17
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.60 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.17 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาพนักงานไม่สามัคคีกันและเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา พนักงานไม่สามัคคีกันและเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวมในระดับปานกลาง เนื่องจากมีพนักงานเพียงจำนวนน้อยเท่านั้นที่สร้างปัญหาให้กับหน่วยงาน โดยยังติดขัดอยู่กับผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักหรือสร้างความแตกแยกภายในหน่วยงาน แต่พนักงานส่วนใหญ่ยังคงเป็นผู้ที่มีวิจรรณญาณที่ดีอยู่ ทำให้ไม่เกิดความแตกแยกภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 50 จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน

จำนวนพนักงานไม่ เพียงพอต่อปริมาณงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	2	7	1	-	3.10
สาขาสันทราย	1	2	3	2	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	1	-	8	4	-	2.85
สาขาย่อยหาดง	1	1	4	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	2	4	3	-	3.10
สาขาช้างคลาน	-	6	3	2	-	3.36
รวม	4	13	29	12	0	3.19
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหาดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 2.85 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.19 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในระดับปานกลาง เนื่องมาจากปัจจุบันจำนวนพนักงานของธนาคารฯ มีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนพนักงานที่เหมาะสม ซึ่งในบางตำแหน่งอาจมีจำนวนพนักงานน้อยไปบ้าง แต่ก็ไม่มากจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือปฏิบัติงานลำบาก อีกทั้งการที่มีจำนวนพนักงานมากเกินไปจะทำให้สาขาได้รับเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารฯ เพิ่มขึ้น เนื่องจากการกำหนดเป้าหมายของสาขาได้นำจำนวนพนักงานของสาขาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การกำหนดด้วย ดังที่กล่าวในตอนที่ 2 ตารางที่ 26

ข้อ 3 ปัญหาในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 51 อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	5	3	-	-	3.90
สาขาสันทราย	2	4	2	-	-	4.00
สาขาเชียงใหม่	2	5	4	2	-	3.54
สาขาย่อยหาดง	3	2	1	-	-	4.33
สาขาช่วงสิงห์	3	3	3	1	-	3.80
สาขาช้างคลาน	4	6	1	-	-	4.27
รวม	16	25	14	3	0	3.97
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหาดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหา

อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา อัตราเงินเดือนและสวัสดิการค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันพนักงานธนาคารฯ มีฐานเงินเดือนต่ำกว่าธนาคารอื่นๆ เพราะในช่วงที่ประสบวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ทางธนาคารฯ ไม่ได้ขึ้นเงินเดือนประจำปีหรือขึ้นเงินเดือนในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นในบางปี ทำให้ฐานเงินเดือนของธนาคารฯ ต่ำกว่าฐานเงินเดือนของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ในปัจจุบัน ทำให้พนักงานบางส่วนซึ่งมีความสามารถสูงและดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารฯ ลาออกไปทำงานในธนาคารพาณิชย์อื่นที่

เปิดใหม่หลายแห่งในปัจจุบัน ซึ่งหากธนาคารฯ ไม่รีบแก้ไขก็จะทำให้สูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ และลูกค้ารายใหญ่ที่ย้ายตามพนักงานที่ชักชวนไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่น

ตารางที่ 52 สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ

สวัสดิการต่างๆ ที่ ธนาคารให้แก่ พนักงานมีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	2	6	-	-	3.60
สาขาสันทราย	2	2	4	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	2	5	5	1	-	3.62
สาขาย่อยหางดง	1	4	1	-	-	4.00
สาขาช่วงสิงห์	1	4	4	1	-	3.50
สาขาช้างคลาน	3	6	2	-	-	4.09
รวม	11	23	22	2	0	3.76
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาสวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงานมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอในระดับมาก เนื่องจากผลตอบแทนหรือประเภทของสวัสดิการต่างๆ ที่ทางธนาคารฯ จัดให้ในปัจจุบัน ได้ถูกกำหนดมานานและไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ราคาสินค้าและค่าสาธารณูปโภคมีการปรับราคาสูงขึ้นตาม พนักงานจึงได้รับความเดือดร้อนมากขึ้น จากการที่มีรายรับเท่าเดิมแต่ค่าใช้จ่ายของพนักงานสูงขึ้น ดังที่กล่าวมาแล้วในส่วนที่ 2 ตารางที่ 29 ซึ่งทำให้พนักงานเห็นว่าปัญหาดังกล่าวรุนแรงมาก

ตารางที่ 53 การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม

การขึ้นเงินเดือน ประจำปีมีอัตราต่ำ หรือไม่เหมาะสม	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	3	5	-	-	3.70
สาขาสันทราย	2	4	1	1	-	3.88
สาขาเชียงใหม่	3	4	4	2	-	3.62
สาขาย่อยหางดง	2	3	1	-	-	4.17
สาขาช่วงสิงห์	2	1	5	2	-	3.30
สาขาช้างคลาน	2	6	3	-	-	3.91
รวม	13	21	19	5	0	3.76
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การขึ้นเงินเดือนประจำปีมีอัตราต่ำหรือไม่เหมาะสมในระดับมาก เนื่องจากผลประกอบการของธนาคารฯ ในปีที่ผ่านมามีผลกำไรมากและทางธนาคารฯ ไม่ได้ขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่สูงติดต่อกันมานานหลายปีจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานมีคาดหวังว่าธนาคารฯ จะปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีในอัตราที่สูงกว่าปกติแต่ไม่เป็นดังที่คาดหวัง ทำให้พนักงานเห็นว่าปัญหาดังกล่าว มีความรุนแรงในระดับมาก

ข้อ 4 ปัญหาในด้านการโยกย้ายสาขาและตำแหน่งงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 54 การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน

การโยกย้ายของ พนักงานขาดการ กำหนดหลักเกณฑ์ ที่แน่นอน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	5	5	-	-	3.50
สาขาสันทราย	2	3	3	-	-	3.88
สาขาเชียงใหม่	1	4	6	2	-	3.31
สาขาย่อยหาดง	1	2	3	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	1	2	5	2	-	3.20
สาขาช้างคลาน	-	5	6	-	-	3.45
รวม	5	21	28	4	0	3.50
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาการโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การโยกย้ายของพนักงานขาดการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในระดับมาก เนื่องจากพนักงานเห็นว่าปัจจุบันทางธนาคารฯ ได้ทำการโยกย้ายพนักงานตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัดอยู่แล้ว ดังที่กล่าวไปแล้วในส่วนที่ 2 ตารางที่ 30 จึงทำให้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวไม่รุนแรง

ตารางที่ 55 การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยาก

การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยาก	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	3	6	-	-	3.50
สาขาสิ้นทราย	1	4	3	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	1	5	7	-	-	3.54
สาขาย่อยหางดง	1	3	2	-	-	3.83
สาขาช่วงสิงห์	-	3	5	2	-	3.10
สาขาช้างคลาน	2	5	4	-	-	3.82
รวม	6	23	27	2	0	3.59
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาการขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยาก อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันเป็นไปได้ยากในระดับมาก เนื่องจากการขอย้ายสายงานในตำแหน่งหรือในระดับเดียวกันตามที่ตนต้องการไม่สามารถทำได้ ถ้าตำแหน่งนั้นไม่ว่างหรือผู้บริหารพิจารณาแล้วเห็นว่าคุณสมบัติของพนักงานที่ขอย้ายสายงานไม่เหมาะสม ซึ่งหากอนุมัติให้ย้ายไปอาจสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้

ตารางที่ 56 การขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นตามที่พนักงานขอ มีโอกาสน้อย

การขอย้ายไปทำงาน ในสาขาอื่น ตามที่พนักงานขอ มีโอกาสน้อย	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	4	5	-	-	3.60
สาขาสิ้นทราย	1	3	3	1	-	3.50
สาขาเชียงใหม่	2	4	6	1	-	3.54
สาขาย่อยหางดง	-	4	2	-	-	3.67
สาขาช่วงสิงห์	1	3	4	2	-	3.30
สาขาช้างคลาน	2	6	3	-	-	3.91
รวม	7	24	23	4	0	3.59
ระดับมาก						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาการขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นตามที่พนักงานขอมีโอกาสน้อย อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นตามที่พนักงานขอมีโอกาสน้อยในระดับมาก เนื่องจากการขอย้ายไปทำงานในสาขาอื่นต้องรอให้สาขาที่จะไปอยู่ใหม่มีตำแหน่งว่างก่อน จึงจะสามารถย้ายไปได้และไม่สามารถย้ายไปทำงานในตำแหน่งที่ตนต้องการได้ ถ้าตำแหน่งนั้นไม่ว่าง

ข้อ 5 ปัญหาในด้านสภาพการทำงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 57 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย

เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ไม่อำนวยความสะดวก และไม่มีความทันสมัย	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าอัย	-	5	4	1	-	3.40
สาขาสันทราย	1	1	5	1	-	3.25
สาขาเชียงใหม่	-	4	9	-	-	3.31
สาขาย่อยหางดง	1	-	4	1	-	3.17
สาขาช่วงสิงห์	1	2	4	3	-	3.10
สาขาช้างคลาน	2	6	3	-	-	3.91
รวม	5	18	29	6	0	3.36
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัยในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันธนาคารฯ ได้ปรับปรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ให้ทันสมัย สะดวก เหมาะสมต่อการใช้งานมากขึ้น เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการคำนวณดอกเบี้ย เป็นต้น ทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น และลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ถูกต้องมากขึ้น ทำให้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวลดลง

ตารางที่ 58 ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน

ความไม่ปลอดภัยในการ ทำงาน เช่น การปลอม แปลงเอกสาร การปล้น ธนาคาร ธนบัตรปลอม	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าข่อย	-	3	4	3	-	3.00
สาขาสิ้นทราย	1	3	4	-	-	3.63
สาขาเชียงใหม่	-	3	9	1	-	3.15
สาขาย่อยหาดง	1	1	3	1	-	3.33
สาขาช่วงสิงห์	1	3	4	2	-	3.30
สาขาช้างคลาน	2	5	1	3	-	3.55
รวม	5	18	25	10	0	3.33
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสิ้นป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการทำงาน เช่น การปลอมแปลงเอกสาร การปล้นธนาคาร ธนบัตรปลอม ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับ ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากปัจจุบันธนาคารฯ ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างสม่ำเสมอ และเหตุการณ์การปล้นธนาคารมีปริมาณลดลงมาก จากเศรษฐกิจที่ดีขึ้นทำให้คนมีงานทำเพิ่มมากขึ้นและปัญหาอาชญากรรมลดลง ทำให้พนักงานเห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่รุนแรง

ข้อ 6 ปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน จากการสอบถามพนักงานธนาคาร จำนวน 58 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 59 การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบต้องผ่านหลายระดับชั้น ทำให้ล่าช้า

การตัดสินใจในงานที่ รับผิดชอบต้องผ่าน หลายระดับชั้น ทำให้ล่าช้า	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	7	-	-	3.30
สาขาสันทราย	2	4	2	-	-	4.00
สาขาเชียงใหม่	1	4	7	1	-	3.38
สาขาย่อยหาดง	1	3	2	-	-	3.83
สาขาช่วงสิงห์	-	3	6	1	-	3.20
สาขาช้างคลาน	2	7	1	1	-	3.91
รวม	6	24	25	3	0	3.60
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบต้องผ่านหลายระดับชั้นทำให้ล่าช้า อยู่ในระดับมาก

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบต้องผ่านหลายระดับชั้น ทำให้ล่าช้าในระดับมาก เนื่องจากการที่พนักงานต้องรอกการอนุมัติจากผู้บริหารในกรณีที่อยู่เหนืออำนาจการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งบางครั้งอาจต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานหรือในด้านสินเชื่อที่ต้องผ่านหลายขั้นตอน ซึ่งอาจทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลมากขึ้นจากการที่ถูกค้าไม่พอใจในความล่าช้าในการให้บริการ

ตารางที่ 60 งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสนใจหรือความเหมาะสมของพนักงาน

งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับ ความสนใจหรือความ เหมาะสมของพนักงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	3	4	2	-	3.30
สาขาสันทราย	2	2	3	1	-	3.63
สาขาเชียงใหม่	2	4	5	2	-	3.46
สาขาย่อยหาดง	-	3	3	-	-	3.50
สาขาช่วงสิงห์	-	4	2	4	-	3.00
สาขาช้างคลาน	-	7	3	1	-	3.55
รวม	5	23	20	10	0	3.41
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหางานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสนใจหรือความเหมาะสมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสนใจหรือความเหมาะสมของพนักงานในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพนักงานเห็นว่าตำแหน่งงานในธนาคารฯ มีจำนวนจำกัด และต้องใช้พนักงานที่มีความชำนาญตรงตามตำแหน่งนั้นๆ ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนตำแหน่งสลับกันบ่อยๆ ได้ หากพนักงานต้องการทำงานในตำแหน่งอื่นที่ตนต้องการ ก็ต้องรอให้ตำแหน่งนั้นๆ ว่างก่อนจึงจะเปลี่ยนได้ ดังที่กล่าวมาแล้วในส่วนที่ 2 ตารางที่ 39

ตารางที่ 61 การไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

การไม่กระจายงาน ให้พนักงาน อย่างเท่าเทียมกัน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	5	2	-	3.10
สาขาสันทราย	2	2	4	-	-	3.75
สาขาเชียงใหม่	2	3	7	1	-	3.46
สาขาย่อยหาดง	1	3	2	-	-	3.83
สาขาช่วงสิงห์	-	2	4	4	-	2.80
สาขาช้างคลาน	-	8	2	1	-	3.64
รวม	5	21	24	8	0	3.43
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหาดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 ระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาการไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานส่วนใหญ่พบกับปัญหา การไม่กระจายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกันในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่างานในแต่ละตำแหน่งไม่เหมือนกันทั้งในด้านปริมาณและความต่อเนื่องของงาน ทำให้ยากที่จะแบ่งงานให้พนักงานทุกคนโดยมีปริมาณเท่าๆ กัน ดังที่กล่าวมาแล้วในส่วนที่ 2 ตารางที่ 40 ทำให้พนักงานเห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่รุนแรงตามไปด้วย

ตารางที่ 62 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	แสดงความคิดเห็น		ไม่แสดงความคิดเห็น	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
สาขาสิ้นป่าซอย	-	0.00	10	17.24
สาขาสิ้นทราย	-	0.00	8	13.79
สาขาเชียงใหม่	-	0.00	13	22.41
สาขาย่อยหางดง	-	0.00	6	10.34
สาขาข่วงสิงห์	1	1.72	9	15.52
สาขาช้างคลาน	-	0.00	11	18.97
รวม	1	1.72	57	98.28

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 ราย มีพนักงานตอบข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 1.72) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้การบริการดีและประทับใจลูกค้าคือ พนักงาน ซึ่งต้องมีใจรักในการให้บริการเป็นสำคัญ

พนักงานส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติม ซึ่งอาจเกิดจากหลายเหตุผล เช่น เกรงว่าจะทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่พอใจ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะคิดทบทวน เพราะต้องรีบทำงาน คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามครอบคลุมทุกปัญหาที่มีอยู่ สภาพการทำงานทุกอย่างดีอยู่แล้ว เป็นต้น

4.2 ผลการวิจัยในด้านลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- 1) ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า
- 2) ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
- 3) ปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบในการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า

ตารางที่ 63 เพศของลูกค้าจำแนกตามสาขา

เพศ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ชาย	21	42	26	52	28	56	21	42	22	44	24	48	142 (47.33)
หญิง	29	58	24	48	22	44	29	58	28	56	26	52	158 (52.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.67) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 47.33)

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันผู้หญิงมีความจำเป็นต้องออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้นเพื่อเสริมรายได้ให้กับครอบครัว หรือบางครั้งอาจต้องมาใช้บริการแทนสามีที่ต้องทำงาน จึงไม่มีเวลาใช้บริการธนาคารฯ

ตารางที่ 64 อายุของลูกค้าจำแนกตามสาขา

อายุ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคอง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ต่ำกว่า 20 ปี	2	4	-	-	-	-	3	6	-	-	3	6	8 (2.67)
20 - 30 ปี	16	32	15	30	17	34	18	36	27	54	11	22	104 (34.67)
31 - 40 ปี	24	48	18	36	16	32	18	36	11	22	19	38	106 (35.33)
41 - 50 ปี	8	16	13	26	14	28	7	14	10	20	12	24	64 (21.33)
51 - 60 ปี	-	-	3	6	3	6	4	8	1	2	5	10	16 (5.33)
มากกว่า 60 ปี	-	-	1	2	-	-	-	-	1	2	-	-	2 (0.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 35.33) รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 34.67) รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 21.33) ตามลำดับ

การที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และรองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เพราะว่าเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยทำงาน จึงมีความต้องการใช้บริการธนาคารมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ อันเนื่องมาจากความจำเป็นในด้านต่างๆ เช่น การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร การออมเงิน การกู้เงินสร้างบ้าน การกู้เงินเพื่อการพาณิชย์ การชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

ตารางที่ 65 สถานภาพของลูกค้าจำแนกตามสาขา

สถานภาพ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
โสด	16	32	17	34	14	28	16	32	26	52	13	26	102 (34.00)
สมรส	34	68	28	56	35	70	30	60	23	46	34	68	184 (61.33)
หย่า / หม้าย	-	-	5	10	1	2	4	8	1	2	3	6	14 (4.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 61.33) รองลงมา มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 34.00) รองลงมา มีสถานภาพหย่าหรือหม้าย (ร้อยละ 4.67) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส อาจเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีความพร้อมสูงที่จะมีครอบครัวและในขณะเดียวกันก็มีอาชีพที่มั่นคงและมีทรัพย์สินที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตครอบครัว ซึ่งทางธนาคารฯ สามารถแนะนำบริการทางการเงินของธนาคารฯ เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิต เงินออมปลอดภาษี เงินกู้พิเศษ เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตครอบครัว

ตารางที่ 66 ระดับการศึกษาของลูกค้าจำแนกตามสาขา

ระดับการศึกษา	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ประถมศึกษา	1	2	7	14	1	2	3	6	3	6	2	4	17 (5.67)
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	5	10	-	-	5	10	6	12	-	-	16 (5.33)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	14	28	7	14	4	8	7	14	11	22	4	8	47 (15.67)
อนุปริญญา / ปวส.	6	12	8	16	7	14	5	10	5	10	6	12	37 (12.33)
ปริญญาตรี	27	54	20	40	35	70	29	58	18	36	36	72	165 (55.00)
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	4	3	6	3	6	1	2	6	12	2	4	17 (5.67)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1 (0.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.00) รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับปวช. (ร้อยละ 15.67) รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือระดับปวส. (ร้อยละ 12.33) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สืบเนื่องมาจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะเพิ่มพูนการศึกษาให้กับประชาชน เช่น การให้เงินกู้เพื่อการศึกษา การรับนักศึกษาภาคพิเศษ (ภาคค่ำ) การศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิด เป็นต้น ทำให้ประชาชนมีโอกาสที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 67 อาชีพของลูกค้าจำแนกตามสาขา

อาชีพ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	6	12	2	4	6	12	1	2	3	6	10	20	28 (9.33)
พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน	16	32	19	38	18	36	7	14	24	48	13	26	97 (32.33)
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	16	32	22	44	17	34	28	56	14	28	12	24	109 (36.33)
รับจ้างทั่วไป	10	20	5	10	4	8	1	2	4	8	5	10	29 (9.67)
เกษตรกร	-	-	-	-	1	2	3	6	-	-	5	10	9 (3.00)
นักเรียน / นักศึกษา	2	4	-	-	1	2	8	16	3	6	4	8	18 (6.00)
แม่บ้าน	-	-	1	2	3	6	2	4	1	2	1	2	8 (2.67)
อื่นๆ	-	-	1	2	-	-	-	-	1	2	-	-	2 (0.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย (ร้อยละ 36.33) รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน (ร้อยละ 32.33) รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 9.67) ตามลำดับ ส่วนอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 0.67) ระบุว่าป็นนักดนตรีและครูสอนศาสนา อาชีพละ 1 ราย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย อาจเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายส่วนใหญ่ต้องนำเงินมาเข้าบัญชีทุกวัน เพราะที่ใช้เช็คในการซื้อสินค้า ทำให้การเก็บตัวอย่างมีโอกาสที่จะพบกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมากกว่ากลุ่มลูกค้าอื่นๆ ส่วนกลุ่มลูกค้าอาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน

ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการธนาคารฯ เป็นช่วงระยะเวลา เช่น ช่วงเวลากลางวัน ช่วงต้นเดือน ช่วงปลายเดือน เป็นต้น

ตารางที่ 68 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ายำแนกตามสาขา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ข่อยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ต่ำกว่า 5,000 บ.	4	8	5	10	1	2	8	16	6	12	3	6	27 (9.00)
5,001-10,000 บ.	9	18	18	36	16	32	12	24	21	42	14	28	90 (30.00)
10,001-20,000 บ.	29	58	11	22	24	48	11	22	10	20	21	42	106 (35.33)
20,001-30,000 บ.	2	4	6	12	7	14	11	22	4	8	8	16	38 (12.67)
30,001-40,000 บ.	4	8	4	8	2	4	5	10	5	10	3	6	23 (7.67)
40,001-50,000 บ.	1	2	2	4	-	-	1	2	2	4	1	2	7 (2.33)
มากกว่า 50,000 บ.	1	2	4	8	-	-	2	4	2	4	-	-	9 (3.00)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 35.33) รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 30.00) รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 12.67) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุที่กำลังทำงาน และควรจะมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี ทำให้ฐานเงินเดือนควรจะอยู่ที่ช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จากฐานเงินเดือนดังกล่าวทำให้ทราบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากพอที่จะแบ่งเป็นเงินออมได้ ทางธนาคารฯ ควรให้พนักงานคอยติดตามยอดเงินคงเหลือ

ในบัญชีของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ หากมีเงินเหลือเก็บออมควรแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับการลงทุนในด้านต่างๆ ที่ทางธนาคารฯ มีส่วนได้รับผลประโยชน์ด้วย

ตารางที่ 69 ที่อยู่อาศัยของลูกค้าจำแนกตามสาขา

ที่อยู่อาศัย	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
เป็นของตนเอง	26	52	30	60	31	62	37	74	31	62	32	64	187 (62.33)
อาศัยอยู่กับบุคคลอื่น	18	36	15	30	11	22	2	4	5	10	4	8	55 (18.33)
เช่า	4	8	4	8	8	16	10	20	12	24	11	22	49 (16.33)
อื่นๆ	2	4	1	2	-	0	1	2	2	4	3	6	9 (3.00)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (ร้อยละ 62.33) รองลงมาอาศัยอยู่กับบุคคลอื่น (ร้อยละ 18.33) รองลงมาเช่าอยู่อาศัย (ร้อยละ 16.33) ตามลำดับ ส่วนการอยู่อาศัยโดยวิธีอื่นๆ (ร้อยละ 3.00) ระบุว่าอยู่อาศัยในบ้านพักข้าราชการทั้งหมด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งอาจเนื่องมาจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งปัจจุบันเมื่อแต่งงานแล้วนิยมแยกครอบครัวจากบิดามารดา อีกทั้งลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นระดับรายได้ที่เพียงพอที่จะจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งทางธนาคารฯ สามารถแนะนำบริการของธนาคารฯ ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้ เช่น ประกันอัคคีภัย การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น

ตารางที่ 70 จำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดที่ลูกค้าใช้บริการจำแนกตามสาขา

จำนวนธนาคาร พาณิชย์ที่ใช้บริการ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอัย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1 ธนาคาร	22	44	8	16	22	44	20	40	12	24	22	44	106 (35.33)
2 ธนาคาร	19	38	15	30	11	22	13	26	21	42	14	28	93 (31.00)
3 ธนาคาร	6	12	18	36	14	28	13	26	8	16	8	16	67 (22.33)
4 ธนาคาร	2	4	5	10	3	6	3	6	6	12	5	10	24 (8.00)
มากกว่า 4 ธนาคาร	1	2	4	8	-	-	1	2	3	6	1	2	10 (3.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวม 1 ธนาคาร (ร้อยละ 35.33) รองลงมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวม 2 ธนาคาร (ร้อยละ 31.00) รองลงมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวม 3 ธนาคาร (ร้อยละ 22.33) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์รวม 1 ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับ ตารางที่ 69 และตารางที่ 73 คือ ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมใช้บริการธนาคารนครหลวงไทยฯ เพียง 1 สาขาและต้องการความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุดในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นจึงเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่สะดวกที่สุดเพียง 1 แห่ง ซึ่งทางธนาคารฯ ควรแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการต่างๆ ของธนาคารฯ อย่างครบถ้วน เพื่อที่ลูกค้าจะไม่ต้องไปใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อีก

ตารางที่ 71 จำนวนสาขาที่ถูกค้าใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามสาขา

จำนวนสาขา ที่ให้บริการ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ฮอยหางคอง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1 สาขา	34	68	28	56	44	88	36	72	43	86	44	88	229 (76.33)
2 สาขา	13	26	16	32	5	10	7	14	5	10	3	6	49 (16.33)
3 สาขา	3	6	6	12	1	2	6	12	2	4	3	6	21 (7.00)
4 สาขา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0.00)
5 สาขา	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1 (0.33)
6 สาขา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 (0.00)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 1 สาขา (ร้อยละ 76.33) รองลงมาใช้บริการธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 2 สาขา (ร้อยละ 16.33) รองลงมาใช้บริการธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 3 สาขา (ร้อยละ 7.00) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 1 สาขา อาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการธนาคารฯ ที่สะดวก รวดเร็วที่สุดเพียง 1 สาขา ซึ่งทางธนาคารฯ ควรเร่งขยายสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง โดยอาจจะตั้งเป็นสาขานาเล็กมีพนักงานบริการ 3-4 คน แต่มีปริมาณสาขาจำนวนมากและกระจายอยู่ในแหล่ง ชุมชนทุกที่ เหมือนที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่กำลังปฏิบัติในปัจจุบัน

ตารางที่ 72 จำนวนบัญชีเงินฝากที่ถูกค้าใช้ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามสาขา

จำนวนบัญชี	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ฮอยหางคง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1 บัญชี	27	54	25	50	34	68	34	68	35	70	37	74	192 (64.00)
2 บัญชี	14	28	14	28	12	24	12	24	11	22	11	22	74 (24.67)
3 บัญชี	8	16	5	10	4	8	3	6	4	8	2	4	26 (8.67)
4 บัญชี	1	2	3	6	-	-	1	2	-	-	-	-	5 (1.67)
มากกว่า 4 บัญชี ขึ้นไป	-	-	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	3 (1.00)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 1 บัญชี (ร้อยละ 64.00) รองลงมาใช้บัญชีเงินฝากกับธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 2 บัญชี (ร้อยละ 24.67) รองลงมาใช้บัญชีเงินฝากกับธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 3 บัญชี (ร้อยละ 8.67) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 1 บัญชี ซึ่งอาจเนื่องจากความสะดวกในการใช้ ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรให้พนักงานของธนาคารฯ แนะนำลูกค้าให้ใช้บัญชีต่างๆ ของธนาคารฯ เพิ่มมากขึ้น เช่น ผู้ที่ฝากบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันอยู่ก่อนแล้ว ควรแนะนำให้ใช้บริการบัญชีฝากประจำเพิ่มเติมเพื่อออมเงินในระยะยาว ผู้ที่ฝากบัญชีฝากประจำอยู่ก่อนแล้วควรแนะนำให้ใช้บัญชีออมทรัพย์ในการฝากเงินเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น

ตารางที่ 73 ประเภทของบริการในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน จำแนกตามสาขา (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภท ของ บริการ	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
เงินฝาก ออมทรัพย์	37	34.91	41	82	36	33.96	36	29.03	39	37.86	36	34.95	225 (35.10)
เงินฝาก ประจำ	9	8.49	12	12.22	12	11.32	16	12.90	12	11.65	11	10.68	72 (11.23)
เงินฝาก กระแสรายวัน	18	16.98	12	12.22	17	16.04	19	15.32	17	16.50	14	13.59	97 (15.13)
บัตร เครดิต	13	12.26	14	14.14	7	6.60	17	13.71	9	8.74	9	8.74	69 (10.76)
ประกันภัย / ประกัน ชีวิต	10	9.43	9	9.09	13	12.26	10	8.06	9	8.74	17	16.50	68 (10.61)
สินเชื่อ บุคคล	-	-	1	1.01	2	1.89	1	0.81	1	0.97	4	3.88	9 (1.40)
สินเชื่อ เคหะ	6	5.66	4	4.04	6	5.66	7	5.65	5	4.85	4	3.88	32 (4.99)
สินเชื่อ เพื่อการ พาณิชย์	5	4.72	1	1.01	6	5.66	9	7.26	5	4.85	3	2.91	29 (4.52)
วงเงินเบิก เกินบัญชี (O/D)	7	6.60	4	4.04	5	4.72	7	5.65	4	3.88	5	4.85	32 (4.99)
ธุรกิจต่าง ประเทศ	1	0.94	-	-	2	1.89	2	1.61	2	1.94	-	-	7 (1.09)
อื่นๆ	-	-	1	1.01	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (0.16)
รวม	106	100	99	100	106	100	124	100	103	100	103	100	641 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย มีจำนวนรายการของบริการประเภทต่างๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 641 รายการ (สามารถเลือกได้หลายบริการ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ (ร้อยละ 35.10) รองลงมาใช้ บริการบัญชีกระแสรายวัน (ร้อยละ 15.13) รองลงมาใช้บริการบัญชีเงินฝากประจำ (ร้อยละ 11.23) ตามลำดับ ส่วนบริการอื่นๆ (ร้อยละ 0.16) ระบุว่าใช้บริการแลกเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์มากที่สุด ซึ่งบัญชีออมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นบัญชีที่ใช้เก็บเงินสำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้พบลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้ บริการมากที่สุด บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นบัญชีที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการและ นิยมเปิดเพียง 1 บัญชีต่อ 1 กิจการ ทำให้มีจำนวนบัญชีน้อยกว่าบัญชีออมทรัพย์ แต่เป็นบัญชีที่มีการใช้เกือบทุกวัน ทำให้มีปริมาณลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากกว่าผู้ฝากบัญชีเงินฝาก ประจำ บัญชีเงินฝากประจำเป็นบัญชีที่ใช้เก็บออมเงินในระยะยาวทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องมาใช้ บริการธนาคารฯ ทุกวันเหมือนบัญชีออมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวัน ทำให้พบลูกค้ากลุ่มตัว อย่างน้อยกว่าทั้ง 2 บัญชี ส่วนบริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ ผู้ใช้ไม่ต้องมาใช้บริการที่ ธนาคารเป็นประจำ ทำให้พบลูกค้ากลุ่มตัวอย่างน้อยลง

ตารางที่ 74 ความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงิน ในวิธีต่างๆ
ของลูกค้ำ จำแนกตามสาขา

ความสนใจใน การศึกษาหาข้อมูล เกี่ยวกับการลงทุน ทางการเงิน	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางคอง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
สนใจ	31	62	38	76	24	48	33	66	34	68	24	48	184 (61.33)
ไม่สนใจ	19	38	12	24	26	52	17	34	16	32	26	52	116 (38.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงินในวิธีต่างๆ (ร้อยละ 61.33) รองลงมาคือไม่สนใจในการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนทางการเงินในวิธีต่างๆ (ร้อยละ 38.67) ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจในการศึกษาหาข้อมูลในการลงทุนทางการเงินในวิธีต่างๆ ซึ่งธนาคารฯ ควรใช้ความสนใจดังกล่าวให้เป็นประโยชน์ในการเสนอทางเลือกใหม่ๆ ของการการลงทุน ที่ทำให้ลูกค้ำได้รับผลประโยชน์เทียบเท่าหรือมากกว่าการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยการเสนอขายบริการที่ธนาคารฯ เป็นผู้ดูแลหรือบริการของบริษัทในเครือ เช่น กองทุนต่างๆ เงินออมประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันภัยต่างๆ เป็นต้น

ตารางที่ 75 สิ่งที่ถูกค่าต้องการมากที่สุดจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์จำแนกตามสาขา

สิ่งที่ต้องการมากที่สุดจากการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	สาขา												รวม (%)
	สันป่าอ้อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
บริการที่ดี	15	30	15	30	5	10	12	24	12	24	8	16	67 (22.33)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง	10	20	12	24	14	28	11	22	9	18	16	32	72 (24.00)
ความมั่นคงของกิจการธนาคาร	4	8	3	6	4	8	8	16	6	12	3	6	28 (9.33)
ความสะดวกรวดเร็ว	11	22	14	28	18	36	7	14	16	32	14	28	80 (26.67)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	10	20	6	12	9	18	12	24	6	12	9	18	52 (17.33)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	1 (0.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว (ร้อยละ 26.67) รองลงมาต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง (ร้อยละ 24.00) รองลงมาต้องการบริการที่ดี (ร้อยละ 22.33) ตามลำดับ ส่วนความต้องการอื่นๆ (ร้อยละ 0.33) ระบุว่าต้องการเงินลงทุน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันการทำงานต้องอาศัยความรวดเร็ว ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรหาวิธีปรับปรุงระบบการให้บริการให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เช่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ เปิดบริการในสถานีบริการน้ำมัน ธนาคารไทยพาณิชย์ฯ ใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ที่สามารถอ่านบาร์โค้ดและชำระค่าบริการของบริษัทต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

ตารางที่ 76 การครอบครองเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้ายำแนกตามสาขา

ปัจจุบันท่านมี เครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้หรือไม่	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
มี	29	58	24	48	22	44	34	68	36	72	22	44	167 (55.67)
ไม่มี	21	42	26	52	28	56	16	32	14	28	28	56	133 (44.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ (ร้อยละ 55.67) รองลงมาไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ (ร้อยละ 44.33) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีศักยภาพที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรจัดการส่งเสริมการขายหรือโฆษณา เพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้ามีความสนใจหรือรู้สึกถึงความจำเป็นที่ต้องใช้บริการธนาคารฯ ทางอินเทอร์เน็ตได้

ตารางที่ 77 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าจำแนกตามสาขา

ท่านใช้บริการจาก ธนาคารพาณิชย์ทาง อินเทอร์เน็ตหรือไม่	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ย่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ใช้	2	4	5	10	5	10	6	12	8	16	2	4	28 (9.33)
ไม่ใช้	48	96	45	90	45	90	44	88	42	84	48	96	272 (90.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 90.67) รองลงมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 9.33) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการ ซึ่งอาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างยังติดขัดอยู่กับวิธีการใช้บริการธนาคารแบบเดิมๆ และส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ทำให้ต้องนำเงินสดเข้ามาฝากธนาคารฯ เป็นประจำอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นที่ต้องใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นทางธนาคารฯ จึงต้องหาวิธีทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความจำเป็นที่ต้องใช้บริการหรือสร้างบริการให้นำมาใช้ จึงจะทำให้กลุ่มที่ยังไม่ใช้บริการเปลี่ยนใจไปใช้บริการธนาคารฯ ทางอินเทอร์เน็ตควบคู่กับการใช้บริการธนาคารแบบปกติ

ตารางที่ 78 เหตุผลที่ลูกค้าไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามสาขา

เหตุผลที่ไม่ใช้ บริการทาง อินเทอร์เน็ต	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ข่อยหางดง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ไม่มีความจำเป็น	28	56	26	52	36	72	27	54	23	46	38	76	178 (59.33)
ไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสาร/ไม่ได้รับฟัง โฆษณา	9	18	3	6	6	12	6	12	4	8	5	10	33 (11.00)
การให้บริการ ไม่มีประสิทธิภาพ	3	6	2	4	-	-	3	6	1	2	1	2	10 (3.33)
ไม่มั่นใจในความ ปลอดภัยของการทำ ธุรกรรมทางการเงิน	6	12	8	16	3	6	8	16	10	20	3	6	38 (12.67)
อื่นๆ	2	4	6	12	-	-	-	-	4	8	1	2	13 (4.33)
ไม่ตอบ (ใช้บริการอยู่แล้ว)	2	4	5	10	5	10	6	12	8	16	2	4	28 (9.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 59.33) รองลงมาไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงิน (ร้อยละ 12.67) รองลงมาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับฟังโฆษณา (ร้อยละ 11.00) ตามลำดับ ส่วนเหตุผลอื่นๆ (ร้อยละ 4.33) ระบุว่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เป็น จำนวน 5 รายและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ จำนวน 8 ราย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากไม่มีความจำเป็น ดังนั้นทางธนาคารฯ ต้องหาวิธีที่จะทำให้ลูกค้าทราบถึงความจำเป็นที่ต้องใช้บริการดังกล่าว ซึ่งทำได้โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และต้องสร้างรูปแบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีความน่าสนใจและมีบริการเสริมอื่นเพิ่มเติม เช่น การให้บริการ E-MAIL การให้บริการค้นหาข้อมูลต่างๆ บริการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่นๆ บริการฟังเพลงหรือฟังวิทยุได้ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้มีผู้ใช้บริการใช้เว็บไซต์ของธนาคารฯ บ่อยมากขึ้น

ตารางที่ 79 ระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามสาขา

ระยะเวลาที่ใช้ บริการกับธนาคาร	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ข้อยางคอง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
น้อยกว่า 2 ปี	16	32	11	22	7	14	15	30	24	48	7	14	80 (26.67)
2-5 ปี	29	58	19	38	31	62	27	54	14	28	28	56	148 (49.33)
6-8 ปี	5	10	10	20	11	22	8	16	6	12	14	28	54 (18.00)
9-11 ปี	-	-	8	16	1	2	-	-	1	2	1	2	11 (3.67)
12-14 ปี	-	-	2	4	-	-	-	-	1	2	-	-	3 (1.00)
มากกว่า 14 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	4	8	-	-	4 (1.33)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลา 2-5 ปี (ร้อยละ 49.33) รองลงมาใช้บริการกับธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลาน้อยกว่า 2 ปี (ร้อยละ 26.67) รองลงมาใช้บริการกับธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลา 6-8 ปี (ร้อยละ 18.00) ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลา 2-5 ปี ซึ่งแสดงว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการของธนาคารฯ และใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาด้านข้างนาน ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีไว้ เพื่อรักษาปริมาณกลุ่มลูกค้ารายเก่าและพยายามทำให้ลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาประทับใจในการบริการที่ดี ซึ่งจะให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารฯ อย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาด้านข้างขึ้น

ตารางที่ 80 แหล่งที่มา ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งแรก จำแนกตามสาขา

แหล่งที่ทำให้รู้จัก ธนาคาร	สาขา												รวม (%)
	สันป่าข่อย		สันทราย		เชียงใหม่		ข้อยางคอง		ช่วงสิงห์		ช้างคลาน		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
วิทยุ / โทรทัศน์	15	30	15	30	9	18	12	24	13	26	12	24	76 (25.33)
คนรู้จักแนะนำ	13	26	24	48	20	40	21	42	16	32	24	48	118 (39.33)
พนักงานแนะนำ	16	32	5	10	12	24	11	22	10	20	6	12	60 (20.00)
แผ่นปลิวโฆษณา	2	4	1	2	2	4	1	2	2	4	-	-	8 (2.67)
อื่นๆ	4	8	5	10	7	14	5	10	9	18	8	16	38 (12.67)
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่รู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งแรกจากคนรู้จักแนะนำ (ร้อยละ 39.33)

รองลงมา รู้จักธนาคารฯ ครั้งแรกจากวิทยุหรือโทรทัศน์ (ร้อยละ 25.33) รองลงมา รู้จักธนาคารฯ ครั้งแรกจากพนักงานธนาคารฯ แนะนำ (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ ส่วนการรู้จักจากแหล่งอื่นๆ (ร้อยละ 12.67) ระบุว่าเป็นการพบด้วยตนเอง จำนวน 14 ราย โกลีที่ทำงาน จำนวน 11 ราย บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารฯ จำนวน 3 ราย ธนาคารฯ ตั้งอยู่ใกล้บ้าน จำนวน 6 ราย และย้ายบัญชีมาจากธนาคารศรีนครฯ จำนวน 4 ราย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งแรกจากคนรู้จักแนะนำ ซึ่งทำให้พนักงานของธนาคารฯ ควรตระหนักอยู่เสมอว่าต้องให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเสมอ เพราะจะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการนำไปบอกต่อๆ กันไป ในบรรดาญาติ เพื่อน คนรู้จัก

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ดีมาก	5	คะแนน
ดี	4	คะแนน
ปรกติ	3	คะแนน
ควรปรับปรุง	2	คะแนน
ไม่พอใจ	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน อรินทรา การดี, 2546, หน้า 16)

ช่วงคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มาก
ช่วงคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	ปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อย
ช่วงคะแนน 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด

ข้อ 1 ปัจจัยในด้านสถานที่ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 81 ที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง

ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทาง	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	17	19	13	1	-	4.04
สาขาสันทราย	11	26	9	4	-	3.88
สาขาเชียงใหม่	4	33	10	3	-	3.76
สาขาย่อยหางดง	8	28	12	1	1	3.82
สาขาช่วงสิงห์	9	21	15	5	-	3.68
สาขาช้างคลาน	4	32	10	2	2	3.68
รวม	53	159	69	16	3	3.81
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด มี 2 สาขา คือ สาขาช่วงสิงห์และสาขาช้างคลาน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.68 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับมาก ทำให้ทราบว่าที่ตั้งในปัจจุบันของธนาคารฯ เป็นทำเลที่ดี ควรรักษาไว้และหาสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้นหลายๆ แห่ง เพื่อรองรับการขยายสาขาของธนาคารฯ ต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 82 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	11	20	18	1	-	3.82
สาขาสันทราย	8	23	12	7	-	3.64
สาขาเชียงใหม่	-	17	15	18	-	2.98
สาขาย่อยหางดง	5	20	16	6	3	3.36
สาขาช่วงสิงห์	8	19	12	10	1	3.46
สาขาช้างคลาน	3	9	18	18	2	2.86
รวม	35	108	91	60	6	3.35
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในสถานที่จอดรถของธนาคารฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ บางสาขาไม่มีที่จอดรถหรือมีที่จอดรถคับแคบ และชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันที่จอดรถที่กว้างขวางเพียงพอจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเดินทางมาใช้บริการธนาคาร เนื่องจากประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่นิยมการใช้รถส่วนตัวเป็นจำนวนมากเพราะสะดวกกว่าการใช้รถประจำทาง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ที่จะขยายสาขาใหม่ต้องคำนึงถึงที่จอดรถของลูกค้า เป็นสำคัญ

ตารางที่ 83 ความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสนป่าข่อย	15	22	11	2	-	4.00
สาขาสนทราย	7	25	16	2	-	3.74
สาขาเชียงใหม่	5	36	9	-	-	3.92
สาขาย่อยหาดง	5	34	10	-	1	3.84
สาขาช่วงสิงห์	8	34	8	-	-	4.00
สาขาช้างคลาน	5	32	12	1	-	3.82
รวม	45	183	66	5	1	3.89
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมี 2 สาขา คือ สาขาสนป่าข่อยและสาขาช่วงสิงห์ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสนทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยของธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการทำกิจกรรม 5 ส ในสาขาธนาคารฯ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรสนับสนุนการทำกิจกรรมดังกล่าวต่อไป เพื่อสร้างความเคยชินในการปฏิบัติ 5 ส ในสถานที่ทำงาน จนเกิดเป็นนิสัยที่ดีในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ ต่อไป

ตารางที่ 84 มีอุปสรรคอำนวยความสะดวกเพียงพอ

มีอุปสรรคอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา ไบฟลัก ไบถอน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	13	23	14	-	-	3.98
สาขาสิ้นทราย	7	24	18	1	-	3.74
สาขาเชียงใหม่	3	39	8	-	-	3.90
สาขาย่อยหางดง	6	32	11	-	1	3.84
สาขาช่วงสิงห์	10	32	8	-	-	4.04
สาขาช้างคลาน	4	29	13	3	1	3.64
รวม	43	179	72	4	2	3.86
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมีอุปสรรคอำนวยความสะดวกเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการมีอุปสรรคอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ปากกา ไบฟลัก ไบถอน เป็นต้น ในระดับมาก ถึงแม้ว่าลูกค้าจะพึงพอใจอยู่แล้วธนาคารฯ ก็ควรปรับปรุงจุดด้อยเล็กๆ น้อยๆ ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ปากกาที่ให้ลูกค้าใช้ในแต่ละสาขาควรเป็นแบบเดียวกันหรือเป็นปากกาที่ทางธนาคารฯ จัดทำขึ้นเอง เพื่อความเป็นเอกลักษณ์ของธนาคารฯ และสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา เป็นต้น

ตารางที่ 85 สถานที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ

สถานที่นั่งพักระหว่าง รอรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	11	21	13	5	-	3.76
สาขาสันทราย	11	21	16	2	-	3.82
สาขาเชียงใหม่	2	39	9	-	-	3.86
สาขาย่อยหางดง	4	29	12	4	1	3.62
สาขาข่วงสิงห์	11	30	6	3	-	3.98
สาขาช้างคลาน	5	29	15	1	-	3.76
รวม	44	169	71	15	1	3.80
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาข่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.80 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมีสถานที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในสถานที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการของธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งเป็นการให้บริการที่แตกต่างกับธนาคารขนาดใหญ่ โดยธนาคารขนาดใหญ่ส่วนมากจะไม่มีที่นั่งรอรับบริการแต่จะให้ลูกค้ายืนเข้าแถวรอตามช่องทางที่จัดไว้ ดังนั้นการจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการจึงสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากกว่าการยืนรอ ซึ่งทางธนาคารฯ ควรรักษาแนวทางการปฏิบัตินี้ไว้ต่อไป

ตารางที่ 86 ปริมาณสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ปริมาณสาขาธนาคาร ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	13	6	19	8	4	3.32
สาขาสันทราย	2	15	21	11	1	3.12
สาขาเชียงใหม่	1	37	9	3	-	3.72
สาขาย่อยหางดง	4	24	13	6	3	3.40
สาขาข่วงสิงห์	-	17	17	15	1	3.00
สาขาช้างคลาน	3	25	11	10	1	3.38
รวม	23	124	90	53	10	3.32
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาข่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปริมาณสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในปริมาณสาขาของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงที่ธนาคารฯ มีปริมาณของสาขาจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารขนาดใหญ่ ดังนั้นทางธนาคารฯ ต้องรีบขยายปริมาณของสาขาให้มากขึ้นตามแหล่งชุมชนต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าให้ทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีขยายสาขานขนาดเล็ก ที่มีจำนวนพนักงาน 3-5 คนเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการและใช้เครื่องบริการอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพมาให้บริการเพิ่มเติม

ข้อ 2 ปัจจัยในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 87 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน

ความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในสำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	13	22	14	1	-	3.94
สาขาสันทราย	4	18	21	7	-	3.38
สาขาเชียงใหม่	4	38	8	-	-	3.92
สาขาย่อยหาดง	2	30	17	-	1	3.64
สาขาช่วงสิงห์	2	31	15	2	-	3.66
สาขาช้างคลาน	-	30	10	7	3	3.34
รวม	25	169	85	17	4	3.65
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในสำนักงานของธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งความทันสมัยของเครื่องมือต่างๆ ในสำนักงานจะทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นการจัดหาเครื่องมือต่างๆ ของธนาคารฯ จะต้องสามารถรองรับและเพิ่มเติมการใช้งานที่เปลี่ยนไปในอนาคตได้ เพื่อประหยัด

ต้นทุนในการเปลี่ยนเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ในสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเพิ่มเติมระบบการอ่านบาร์โค้ดได้ เป็นต้น

ตารางที่ 88 แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้งาน

แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	11	24	12	3	-	3.86
สาขาสันทราย	6	18	22	4	-	3.52
สาขาเชียงใหม่	5	39	6	-	-	3.98
สาขาย่อยหางดง	2	32	15	-	1	3.68
สาขาช่วงสิงห์	5	26	18	1	-	3.70
สาขาช้างคลาน	5	27	15	3	-	3.68
รวม	34	166	88	11	1	3.74
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการที่แบบฟอร์มต่างๆ มีความง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้งาน อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในแบบฟอร์มต่างๆ ที่มีความง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้งานในระดับมาก ถึงแม้ลูกค้าจะพึงพอใจมากแต่ธนาคารฯ ก็ควรพัฒนาแบบฟอร์มต่างๆ ต่อไป ซึ่งแบบฟอร์มที่ดีควรเป็นแบบฟอร์มที่มีข้อมูลครบถ้วนมากที่สุด แต่มีช่องว่างให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดที่สั้นที่สุด เพื่อประหยัดเวลาของลูกค้าและทำความเข้าใจได้รวดเร็ว ยกตัวอย่าง

เช่น ใช้แบบฟอร์มที่มีสำเนาในตัวเอง ใช้ระบบฐานข้อมูลลูกค้าค้นหาข้อมูลเก่าของลูกค้าขึ้นมา
แก้ไขและพิมพ์ลงในแบบฟอร์มใหม่เพื่อให้ลูกค้าเซ็นชื่อรับรองความถูกต้องเพียงครั้งเดียว เป็นต้น

ตารางที่ 89 จำนวนเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (A.T.M.) ในจังหวัดเชียงใหม่

จำนวนเครื่องรับฝาก- ถอนเงินอัตโนมัติ (A.T.M.) ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	16	18	15	1	2.98
สาขาสันทราย	4	9	16	20	1	2.90
สาขาเชียงใหม่	1	32	14	3	-	3.62
สาขาย่อยหางดง	3	25	15	6	1	3.46
สาขาข่วงสิงห์	3	18	17	10	2	3.20
สาขาช้างคลาน	1	28	10	9	2	3.34
รวม	12	128	90	63	7	3.25
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย
สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำ
สุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนน
เฉลี่ย 3.25 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในจำนวนเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (A.T.M.) ในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับ
ปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในจำนวนเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (A.T.M.)
ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันลูกค้านิยมถอนเงินทางตู้เอ.ที.เอ็ม. มาก
ขึ้น แต่ปริมาณตู้เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารฯ ยังมีปริมาณน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารขนาดใหญ่
ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เมื่อต้องการใช้บริการตู้เอ.ที.เอ็ม.ในช่วงเวลาเร่งด่วน

และหากลูกค้าจำเป็นต้องถอนเงินที่ตู้เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารอื่นก็จะเสียค่าธรรมเนียมในการถอนเงินต่างธนาคาร ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าของธนาคารฯ เปลี่ยนไปใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารอื่นที่สะดวกกว่า

ข้อ 3 ในด้านพนักงาน จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 90 การต้อนรับ การมีธยาศัยที่ดีและการเอาใจใส่ลูกค้า

การต้อนรับ มีธยาศัยที่ดีและเอาใจใส่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	8	20	22	-	-	3.72
สาขาสันทราย	9	26	12	3	-	3.82
สาขาเชียงใหม่	18	31	1	-	-	4.34
สาขาย่อยหางดง	9	32	8	-	1	3.96
สาขาวังสิงห์	7	32	9	2	-	3.88
สาขาช้างคลาน	15	31	4	-	-	4.22
รวม	66	172	56	5	1	3.99
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการต้อนรับ การมีธยาศัยที่ดีและการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการต้อนรับ การมีธยาศัยที่ดี และการเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดนโยบายให้การเอาใจใส่

ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน โดยได้มีการเน้นย้ำถึงการต้อนรับลูกค้า การมีอัธยาศัยที่ดีและการเอาใจใส่ลูกค้าอยู่เสมอ อีกทั้งมีการจัดอบรมชี้แนะแนวทางการปฏิบัติและปลูกฝังให้มีจิตใจรักการให้บริการอยู่เสมอ

ตารางที่ 91 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	16	22	11	1	-	4.06
สาขาสันทราย	12	23	14	1	-	3.92
สาขาเชียงใหม่	15	34	1	-	-	4.28
สาขาย่อยหาดง	5	35	9	-	1	3.86
สาขาช่วงสิงห์	3	35	10	2	-	3.78
สาขาช้างคลาน	8	36	4	2	-	4.00
รวม	59	185	49	6	1	3.98
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.98 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการปลูกฝังแนวทางการปฏิบัติที่ดีจากพนักงานรุ่นพี่สู่พนักงานรุ่นน้อง อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเพื่อปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงานและปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้มีใจรักในการให้บริการและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น

ตารางที่ 92 ความรอบรู้ ความสามารถ ในการทำงาน

ความรอบรู้ ความสามารถ ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าข่อย	6	22	17	5	-	3.58
สาขาสิ้นทราย	11	23	15	1	-	3.88
สาขาเชียงใหม่	14	36	-	-	-	4.28
สาขาย่อยหางดง	5	32	11	1	1	3.78
สาขาช่วงสิงห์	1	35	14	-	-	3.74
สาขาช้างคลาน	13	34	3	-	-	4.20
รวม	50	182	60	7	1	3.91
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสิ้นป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.91 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในความรอบรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานธนาคารฯ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความรอบรู้ความสามารถในการทำงาน ของพนักงานธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดอบรมในการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายจัดอบรมของธนาคารฯ ซึ่งทำให้พนักงานเข้าใจในการทำงานมากขึ้นและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

ตารางที่ 93 การรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานเป็นการส่วนตัว

การรู้จัก คุ้นเคย กับพนักงาน เป็นการส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	11	21	18	-	-	3.86
สาขาสันทราย	7	20	22	1	-	3.66
สาขาเชียงใหม่	2	31	16	1	-	3.68
สาขาย่อยหางดง	6	22	20	1	1	3.62
สาขาช่วงสิงห์	4	22	23	1	-	3.58
สาขาช้างคลาน	4	33	13	-	-	3.82
รวม	34	149	112	4	1	3.70
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานเป็นการส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคารฯ เป็นการส่วนตัวในระดับมาก ซึ่งการสร้าง ความผูกพันกับลูกค้าเป็นจุดเด่นของธนาคารฯ ที่ควรรักษาไว้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารฯ เป็นระยะเวลานานมากขึ้น อีกทั้งยังแนะนำให้คนที่รู้จักให้เข้ามาใช้บริการธนาคารฯ เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ 94 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จำนวนพนักงาน ที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	6	20	11	13	-	3.38
สาขาสันทราย	7	14	24	5	-	3.46
สาขาเชียงใหม่	6	35	9	-	-	3.94
สาขาย่อยหางดง	5	25	18	1	1	3.64
สาขาข่วงสิงห์	1	27	15	6	1	3.42
สาขาช้างคลาน	3	37	6	4	-	3.78
รวม	28	158	83	29	2	3.60
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในจำนวนพนักงานที่ให้บริการในระดับมาก ถึงแม้ลูกค้าจะพึงพอใจมากแต่ในด้านการทำงานภายในธนาคารฯ ผู้บริหารควรวางแผนงานล่วงหน้าเกี่ยวกับกำลังคนให้รอบคอบมากขึ้น เช่น หากมีการส่งเสริมการขายฐานลูกค้าบัตรเครดิตแต่ใช้พนักงานในส่วนของการวิเคราะห์สินเชื่อบัตรเครดิตจำนวนเท่าเดิม ก็จะทำให้การอนุมัติสินเชื่อล่าช้ามากขึ้นจากเดิมที่ล่าช้ากว่าธนาคารพาณิชย์อื่นอยู่แล้ว ดังนั้นควรจัดพนักงานที่จะทำหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อบัตรเครดิตให้มากขึ้นกว่าเดิมก่อนที่จะทำการส่งเสริมการขาย จึงจะเป็นการวางแผนที่รัดกุม ละเอียดถี่ถ้วน เป็นต้น

ตารางที่ 95 ความประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน

ความประทับใจ จากการใช้บริการ ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	4	24	20	2	-	3.60
สาขาสันทราย	9	23	16	2	-	3.78
สาขาเชียงใหม่	10	29	10	1	-	3.96
สาขาย่อยหาดง	7	30	11	1	1	3.82
สาขาช่วงสิงห์	3	28	18	1	-	3.66
สาขาช้างคลาน	5	32	12	1	-	3.82
รวม	38	166	87	8	1	3.77
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความประทับใจจากการใช้บริการของพนักงานในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดเด่นของธนาคารฯ ที่ลูกค้าชื่นชมและต้องรักษาไว้ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจุดขายที่โดดเด่นให้แก่ธนาคารฯ ได้อีก

ข้อ 4 ปัจจัยในด้านการบริการ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 96 ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ

ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	7	21	17	5	-	3.60
สาขาสันทราย	8	20	18	4	-	3.64
สาขาเชียงใหม่	5	36	8	1	-	3.90
สาขาย่อยหาดง	3	37	9	-	1	3.82
สาขาช่วงสิงห์	2	30	14	4	-	3.60
สาขาช้างคลาน	4	37	7	2	-	3.86
รวม	29	181	73	16	1	3.74
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาช่วงสิงห์และสาขาสันป่าข่อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดเด่นในการให้บริการของธนาคารฯ ที่ต้องรักษาไว้ และนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับผลการวิจัยในตารางที่ 93

ตารางที่ 97 ความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการ

ความเสมอภาคและ การจัดลำดับการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสนป่าข่อย	8	34	7	1	-	3.98
สาขาสนทราย	7	20	21	2	-	3.64
สาขาเชียงใหม่	5	36	9	-	-	3.92
สาขาย่อยหาดง	1	38	10	-	1	3.76
สาขาข่วงสิงห์	4	30	15	1	-	3.74
สาขาช้างคลาน	7	33	9	1	-	3.92
รวม	32	191	71	5	1	3.83
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสนป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสนทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความเสมอภาคและการจัดลำดับการให้บริการในระดับมาก แต่ในบางสาขาของธนาคารฯ ยังมีปัญหาอยู่เล็กน้อย ในช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมากๆ เนื่องจากยังไม่ได้ติดตั้งระบบบัตรคิว ทำให้เกิดปัญหา เช่น พนักงานเลือกที่จะบริการลูกค้ารายใหญ่ก่อน ให้บริการลูกค้าที่ทำรายการน้อยก่อนลูกค้าที่ทำรายการมาก หรือบางครั้งพนักงานกำลังทำงานทำให้ไม่เห็นว่าคุณค่ารายไหนมาก่อนหรือหลัง เป็นต้น ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรจัดทำระบบบัตรคิวทุกสาขา เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันและทำให้ลูกค้าที่ไปใช้บริการธนาคารฯ ต่างสาขาไม่สับสนว่าต้องใช้บริการบัตรคิวหรือไม่

ตารางที่ 98 ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ

ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	10	24	16	-	-	3.88
สาขาสันทราย	6	17	21	6	-	3.46
สาขาเชียงใหม่	3	37	10	-	-	3.86
สาขาย่อยหางดง	3	30	15	1	1	3.66
สาขาข่วงสิงห์	1	31	17	1	-	3.64
สาขาช้างคลาน	8	30	7	5	-	3.82
รวม	31	169	86	13	1	3.72
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในเครื่องอัตโนมัติของธนาคารฯ ซึ่งทำให้สามารถให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว แต่ทางธนาคารฯ ควรเพิ่มปริมาณของเครื่องอัตโนมัติและความหลากหลายของการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าของธนาคารฯ มีความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

ตารางที่ 99 การรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

การรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารฯ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	10	12	16	12	-	3.40
สาขาสันทราย	5	15	19	11	-	3.28
สาขาเชียงใหม่	2	32	13	3	-	3.66
สาขาย่อยหาดง	1	27	17	4	1	3.46
สาขาข่วงสิงห์	1	27	19	3	-	3.52
สาขาช้างคลาน	5	32	8	5	-	3.74
รวม	24	145	92	38	1	3.51
						ระดับมาก

ที่มา: จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.28 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งอาจเนื่องมาจากในอดีตที่ผ่านมาแทบจะไม่เกิดเหตุการณ์ที่ ทำให้ลูกค้าได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารฯ ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไว้วางใจในการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารฯ ในระดับมาก

ตารางที่ 100 ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	10	25	13	-	3.02
สาขาสันทราย	6	14	26	4	-	3.44
สาขาเชียงใหม่	1	31	18	-	-	3.66
สาขาย่อยหางดง	1	33	14	1	1	3.64
สาขาช่วงสิงห์	-	27	21	2	-	3.50
สาขาช้างคลาน	6	34	7	3	-	3.86
รวม	16	149	111	23	1	3.52
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินในระดับมาก ซึ่งถือเป็นจุดเด่นในการให้บริการของธนาคารฯ ที่ต้องรักษามาตรฐานความปลอดภัยเอาไว้และใช้จุดเด่นนี้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่อไป

ตารางที่ 101 ความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

ความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อกับ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	12	16	21	-	2.86
สาขาสันทราย	5	15	21	8	1	3.30
สาขาเชียงใหม่	4	28	17	1	-	3.70
สาขาย่อยหางดง	1	29	16	3	1	3.52
สาขาช่วงสิงห์	2	29	15	3	1	3.56
สาขาช้างคลาน	8	24	8	10	-	3.60
รวม	21	137	93	46	3	3.42
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความสะดวกรวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งในปัจจุบันมีการนำระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในกิจการขนาดใหญ่เป็นจำนวนมากเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับกิจการของลูกค้า ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบในการใช้บริการ ทางธนาคารฯ ควรนำระบบที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้ของลูกค้ามาใช้ในกิจการ เช่น ใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่มีตัวเลข 4 หลักเพียงหมายเลขเดียวแล้วแยกคู่สายออกไปเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ มีจำนวนคู่สายที่มากพอในช่วงเวลาเร่งด่วนของลูกค้า

มีจำนวนพนักงานรอรับสายเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอนาน เป็นต้น และต้องทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถจดจำหมายเลขโทรศัพท์ได้

ข้อ 5 ปัจจัยในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 102 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับธนาคารฯ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	11	19	16	4	-	3.74
สาขาสันทราย	5	16	13	15	1	3.18
สาขาเชียงใหม่	3	18	25	4	-	3.40
สาขาย่อยหาดง	4	22	20	3	1	3.50
สาขาช่วงสิงห์	1	4	33	12	-	2.88
สาขาช้างคลาน	-	22	14	14	-	3.16
รวม	24	101	121	52	2	3.31
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.88 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งในอดีตทางธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร แต่มุ่งเน้นที่จะใช้

พนักงานช่วยแนะนำลูกค้าหรือให้ลูกค้าบอกต่อตนเอง จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารฯ หรืออาศัยอยู่ห่างไกลธนาคารฯ ไม่รู้จักธนาคารฯ หรือไม่ให้ความสำคัญกับธนาคารฯ เหมือนที่ให้ความสำคัญกับธนาคารขนาดใหญ่ ที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์มากกว่า แต่ปัจจุบันทางธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และวิทยุมากขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รู้จักธนาคารฯ มากขึ้นกว่าเดิม และเห็นภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารฯ อีกทั้งยังเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 103 การให้ของขวัญหรือรางวัลในโอกาสต่างๆ

การให้ของขวัญหรือรางวัลในโอกาสต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	22	14	13	-	3.22
สาขาสันทราย	5	11	14	19	1	3.00
สาขาเชียงใหม่	-	17	28	5	-	3.24
สาขาย่อยหางดง	1	26	14	8	1	3.36
สาขาข่วงสิงห์	1	9	29	9	2	2.96
สาขาช้างคลาน	-	19	16	10	5	2.98
รวม	8	104	115	64	9	3.13
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาข่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.96 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.13 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้ของขวัญหรือรางวัลในโอกาสต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้ของขวัญหรือรางวัล ในโอกาสต่างๆ ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากในอดีตทางธนาคารฯ ได้ทำการแจกของขวัญตามปกติในช่วงปีใหม่และการเปิดสาขาใหม่เท่านั้น ส่วนการแจกของรางวัลนั้นจะมีขึ้นนานๆ ครั้งเฉพาะในโอกาสพิเศษเท่านั้น แต่ในปัจจุบันเนื่องจากการแข่งขันสูง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ใช้การแจกของขวัญหรือรางวัลต่างๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่น การทำบัตรเครดิต เป็นต้น

ตารางที่ 104 การประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลด้าน การบริการทาง อินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	20	15	13	-	3.22
สาขาสันทราย	3	9	16	21	1	2.84
สาขาเชียงใหม่	-	12	34	4	-	3.16
สาขาย่อยหางดง	1	22	20	5	2	3.30
สาขาช่วงสิงห์	-	13	29	8	-	3.10
สาขาช้างคลาน	15	19	15	1	-	3.96
รวม	21	95	129	52	3	3.26
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.84 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลด้านการบริการทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากทางธนาคารฯ มุ่งเน้นที่จะทำการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์บริการของธนาคารฯ ช่วงเวลาหนึ่งบริการ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อ SCIB S บัญชีเงินฝาก SAVE-I ที่มีประกันชีวิตให้ด้วย เป็นต้น แต่ยังไม่ได้ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการทางอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง ดังนั้นควรทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการทางอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจังต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 105 สิทธิพิเศษที่ได้รับ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียม ภาษี หรือส่วนลด

สิทธิพิเศษที่ได้รับ เช่น การยกเว้น ค่าธรรมเนียม ภาษี หรือส่วนลด	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	19	14	16	-	3.10
สาขาสันทราย	3	9	16	20	2	2.82
สาขาเชียงใหม่	1	11	32	6	-	3.14
สาขาย่อยหาดง	1	24	17	5	3	3.30
สาขาช่วงสิงห์	-	11	30	7	2	3.00
สาขาช้างคลาน	15	21	9	5	-	3.92
รวม	21	95	118	59	7	3.21
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.82 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสิทธิพิเศษที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในสิทธิพิเศษที่ได้รับ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียม ภาษีหรือส่วนลดในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากการให้ส่วนลด การยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือ

ภาวียจะให้เฉพาะลูกค้ารายใหญ่หรือลูกค้าชั้นดีเท่านั้น ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าทั่วไป ซึ่งไม่ได้รับส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อ 6 ปัจจัยในด้านสถานภาพของธนาคาร จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 106 ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	13	23	13	1	-	3.96
สาขาสันทราย	7	18	23	2	-	3.60
สาขาเชียงใหม่	3	29	18	-	-	3.70
สาขาย่อยหาดง	2	23	24	-	1	3.50
สาขาข่วงสิงห์	5	26	16	3	-	3.66
สาขาช้างคลาน	4	30	16	-	-	3.76
รวม	34	149	110	6	1	3.70
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหาดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความมั่นคงและมีชื่อเสียงของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการที่ธนาคารฯ สามารถสร้างผลกำไรได้สูง

อย่างต่อเนื่องมาหลายปีและมีการประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้นกว่าเดิม จึงช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ธนาคารฯ และทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารฯ ในระดับมาก

ตารางที่ 107 ผลประกอบการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลประกอบการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	12	23	15	-	-	3.94
สาขาสันทราย	6	17	26	1	-	3.56
สาขาเชียงใหม่	1	25	24	-	-	3.54
สาขาย่อยหาดง	1	29	19	-	1	3.58
สาขาช่วงสิงห์	2	27	20	1	-	3.60
สาขาช้างคลาน	5	27	18	-	-	3.74
รวม	27	148	122	2	1	3.66
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลประกอบการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในผลประกอบการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก จากผลประกอบการในปี พ.ศ.2547 ธนาคารฯ มีผลกำไรสูงถึง 6,367 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 คิดเป็นร้อยละ 75.35 ซึ่งเป็นผลกำไรที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูง

ตารางที่ 108 ผู้บริหารมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ

ผู้บริหารมีชื่อเสียง และน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	12	21	16	1	-	3.88
สาขาสันทราย	4	19	27	-	-	3.54
สาขาเชียงใหม่	2	26	22	-	-	3.60
สาขาย่อยหาดง	1	27	21	-	1	3.54
สาขาช่วงสิงห์	1	21	25	2	1	3.38
สาขาช้างคลาน	-	26	21	3	-	3.46
รวม	20	140	132	6	2	3.57
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ธนาคารฯ มีผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจที่ธนาคารฯ มีผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือในระดับมาก ซึ่งอาจเนื่องจากผู้บริหารของธนาคารฯ มีความสามารถและบริหารงานได้ดีมาก จนกระทั่งทำให้ธนาคารฯ มีผลกำไรสูงในปีที่ผ่านมา จึงทำให้ลูกค้าของธนาคารฯ เกิดความเชื่อมั่นในความน่าเชื่อถือของผู้บริหารงาน

ข้อ 7 ปัจจัยในด้านสินเชื่อ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 109 ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ

ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	10	21	18	1	-	3.80
สาขาสันทราย	2	19	21	8	-	3.30
สาขาเชียงใหม่	-	22	28	-	-	3.44
สาขาย่อยหางดง	2	17	25	5	1	3.28
สาขาช่วงสิงห์	2	17	27	3	1	3.32
สาขาช้างคลาน	-	20	24	6	-	3.28
รวม	16	116	143	23	2	3.40
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาย่อยหางดงและสาขาช้างคลาน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.28 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากการพิจารณาสินเชื่อต้องผ่านหลายขั้นตอน ซึ่งขึ้นอยู่กับวงเงินสินเชื่อที่ขอกู้ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการล่าช้าเกินไปในขณะที่ลูกค้าต้องการใช้เงินกู้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากทาง

ธนาคารฯ สามารถลดระยะเวลา ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อและกำหนดรายละเอียดของเอกสารประกอบการพิจารณาให้ชัดเจน ก็จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 110 การประเมินราคาหลักประกันและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

การประเมินราคาหลัก ประกันหรือวงเงิน สินเชื่อที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าอ้อย	11	22	15	2	-	3.84
สาขาสันทราย	2	25	19	2	2	3.46
สาขาเชียงใหม่	-	20	29	1	-	3.38
สาขาย่อยหางดง	-	19	25	5	1	3.24
สาขาช่วงสิงห์	2	12	31	4	1	3.20
สาขาช้างคลาน	-	19	27	3	1	3.28
รวม	15	117	146	17	5	3.40
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าอ้อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการประเมินราคาหลักประกันและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับในระดับปานกลาง เนื่องจากการที่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีกฎระเบียบให้สามารถจัดวงเงินกู้ให้แก่ลูกค้าได้ 70-80 % ของราคาประเมินหลักประกันและมีการประเมินราคาหลักประกันที่มีมาตรฐานการประเมินแตกต่างกันของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าบางราย

รู้สึกว่าได้รับราคาประเมินที่น้อยกว่าที่ต้องการหรือน้อยกว่าที่ธนาคารอื่นทำการประเมินราคาหลักประกันให้

ตารางที่ 111 จำนวนงวดที่ผ่อนชำระสินเชื่อ

จำนวนงวดที่ผ่อนชำระสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	9	26	13	2	-	3.84
สาขาสันทราย	3	12	24	11	-	3.14
สาขาเชียงใหม่	1	21	27	1	-	3.44
สาขาย่อยหาดง	-	18	29	2	1	3.28
สาขาช่วงสิงห์	2	13	32	2	1	3.26
สาขาช้างคลาน	-	15	28	7	-	3.16
รวม	15	105	153	25	2	3.35
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในจำนวนงวดที่ผ่อนชำระสินเชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในจำนวนงวดที่ผ่อนชำระสินเชื่อในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากธนาคารฯ มีระเบียบหลักเกณฑ์ที่เคร่งครัดในการกำหนดงวดผ่อนชำระสินเชื่อ เช่น เงินกู้เคหะมีงวดผ่อนชำระไม่เกิน 20 ปี เงินกู้พาณิชย์มีงวดผ่อนชำระไม่เกิน 7 ปี เป็นต้น ซึ่งทำให้ลูกค้าต้องจ่ายเงินผ่อนชำระต่องวดสูงขึ้น หากสามารถผ่อนปรนกฎระเบียบ ขยายระยะเวลาการ

ผ่อนชำระสินเชื่อออกไปอีกจะทำให้ผู้รับภาระในการผ่อนชำระต้องลดน้อยลงได้ เช่น ผู้กู้อายุ 25 ปี ควรสามารถผ่อนชำระได้ 35 ปี จนกระทั่งเกษียณอายุการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 112 ความหลากหลายของหลักทรัพย์ที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน

ความหลากหลายของ หลักทรัพย์ที่สามารถ ใช้เป็นหลักประกัน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสั้นป่าข่อย	-	20	27	3	-	3.34
สาขาสั้นทราย	3	17	21	7	2	3.24
สาขาเชียงใหม่	3	18	29	-	-	3.48
สาขาย่อยหางดง	-	19	27	3	1	3.28
สาขาช่วงสิงห์	3	14	28	4	1	3.28
สาขาช้างคลาน	-	16	24	9	1	3.10
รวม	9	104	156	26	5	3.29
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.29 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความหลากหลายของหลักทรัพย์ที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในความหลากหลายของหลักทรัพย์ที่สามารถใช้เป็นหลักประกันในระดับปานกลาง เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ต้องการหลักประกันที่เป็นอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินที่เป็นตัวเงินเท่านั้น ทำให้ประชาชนที่ไม่มีทรัพย์สินดังกล่าวไม่สามารถกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ได้ จึงหันไปใช้บริการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่างๆ ทดแทน

ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสใช้บริการเงินกู้จากธนาคารพาณิชย์มากขึ้นและเป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงควรเปิดโอกาสให้สามารถใช้ทรัพย์สินต่างๆ หลากหลายชนิดมาใช้ค้ำประกันเงินกู้ได้ เช่น ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น

ข้อ 8 ปัจจัยในด้านธุรกรรม จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 113 การให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร

การให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	9	25	15	1	-	3.84
สาขาสันทราย	8	19	9	14	-	3.42
สาขาเชียงใหม่	7	35	8	-	-	3.98
สาขาย่อยหางดง	5	28	16	-	1	3.72
สาขาช่วงสิงห์	1	20	26	2	1	3.36
สาขาช้างคลาน	6	28	6	6	4	3.52
รวม	36	155	80	23	6	3.64
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายครบวงจร อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมของธนาคารฯ ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลจากการที่ธนาคารฯ ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมทุกบริการทางการเงินตามแนวคิด Universal banking ทำให้ลูกค้าของธนาคารฯ สามารถเลือกใช้บริการทางการเงินต่างๆ ตามความต้องการของตนเองได้มากขึ้น

ตารางที่ 114 การให้บริการผ่านสื่อต่างๆ

การให้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	17	20	12	-	3.14
สาขาสันทราย	3	18	16	13	-	3.22
สาขาเชียงใหม่	1	21	25	3	-	3.40
สาขาย่อยหางดง	2	19	23	5	1	3.32
สาขาช่วงสิงห์	2	18	20	10	-	3.24
สาขาช้างคลาน	-	19	17	9	5	3.00
รวม	9	112	121	52	6	3.22
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.40 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.22 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ ของธนาคารฯ ยังไม่มีความโดดเด่น ขาดการใช้เทคโนโลยีที่

เหมาะสมและไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความน่าสนใจที่จะเข้าไปใช้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น ธนาคารพาณิชย์บางแห่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์ได้ เป็นต้น

ตารางที่ 115 การใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม.

การใช้บริการ บัตร เอ.ที.เอ็ม.	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าอัย	6	21	22	1	-	3.64
สาขาสันทราย	4	20	9	17	-	3.22
สาขาเชียงใหม่	5	31	14	-	-	3.82
สาขาย่อยหางดง	2	23	23	1	1	3.48
สาขาช่วงสิงห์	-	25	16	8	1	3.30
สาขาช้างคลาน	1	27	12	10	-	3.38
รวม	18	147	96	37	2	3.47
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. ในระดับปานกลาง เนื่องจากปริมาณตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการเมื่อต้องการใช้เงินสดในช่วงเวลาเร่งด่วน รวมถึงขาดความร่วมมือกับกิจการขนาดใหญ่ที่มีสาขาอยู่ทั่วประเทศในการขอติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม. เช่น ห้างสรรพสินค้าต่างๆ สนามบิน สถานีขนส่ง เป็นต้น

ตารางที่ 116 การใช้บริการบัตรเครดิต

การใช้บริการ บัตรเครดิต	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	22	19	7	-	3.38
สาขาสันทราย	3	21	18	5	3	3.32
สาขาเชียงใหม่	-	26	23	1	-	3.50
สาขาย่อยหาดง	-	26	20	3	1	3.42
สาขาช่วงสิงห์	1	21	21	6	1	3.30
สาขาช้างคลาน	6	25	13	4	2	3.58
รวม	12	141	114	26	7	3.42
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาหลายด้าน เช่น ใบแจ้งหนี้ส่งไม่ถึงผู้ใช้บริการ วงเงินต่ำในขณะที่ธนาคารอื่นให้สูงกว่ามาก เมื่อบัตรเครดิตมีปัญหาไม่สามารถติดต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ได้ในทันที ออกบัตรเครดิตอื่นให้เพิ่มเติมแล้ววงเงินของบัตรเครดิตเดิม ความล่าช้าในการขออนุมัติใช้บัตรเครดิตใหม่ เป็นต้น ทางธนาคารฯ ควรเร่งแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและหาบริการเสริมหรือส่วนลด ในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลายในการใช้บัตรเครดิตให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตสูงมาก

ตารางที่ 117 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	9	25	13	3	-	3.80
สาขาสันทราย	1	17	28	4	-	3.30
สาขาเชียงใหม่	1	18	31	-	-	3.40
สาขาย่อยหางดง	-	23	24	2	1	3.38
สาขาข่วงสิงห์	1	17	26	5	1	3.24
สาขาช้างคลาน	-	18	26	4	2	3.20
รวม	12	118	148	18	4	3.39
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากธนาคารขนาดกลางจะมีต้นทุนในการจัดหาเงินทุนที่ใช้ในการปล่อยสินเชื่อที่สูงกว่าธนาคารขนาดใหญ่ เช่น ให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่า เป็นต้น ทำให้ต้องมีการตั้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่สูงกว่าธนาคารขนาดใหญ่ด้วย เป็นต้น เกิดเป็นข้อเสียเปรียบที่ทางธนาคารฯ ต้องแก้ไขเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับธนาคารขนาดใหญ่ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 118 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	4	20	14	12	-	3.32
สาขาสันทราย	1	15	17	17	-	3.00
สาขาเชียงใหม่	-	22	28	-	-	3.44
สาขาย่อยหางดง	-	20	27	2	1	3.32
สาขาช่วงสิงห์	-	15	26	8	1	3.10
สาขาช้างคลาน	-	18	29	3	-	3.30
รวม	5	110	141	42	2	3.25
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.25 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากการที่ดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันมีอัตราต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต ทำให้ลูกค้าที่ไม่มีรายได้อื่นนอกจากดอกเบี้ยเงินออมหรือผู้ที่ต้องการสะสมเงินออม มีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในระดับปานกลาง

ตารางที่ 119 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ

อัตราค่าธรรมเนียม ต่างๆ ในการขอ สินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	3	21	16	10	-	3.34
สาขาสันทราย	1	16	27	6	-	3.24
สาขาเชียงใหม่	1	23	26	-	-	3.50
สาขาย่อยหางดง	1	21	25	2	1	3.38
สาขาข่วงสิงห์	-	18	27	4	1	3.24
สาขาช้างคลาน	-	16	32	2	-	3.28
รวม	6	115	153	24	2	3.33
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาสันทรายและสาขาข่วงสิงห์ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.24 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากการให้วงเงินสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ทำให้บางธนาคารใช้วิธีลดราคาหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อให้กับลูกค้าบางรายหรือรายใหญ่ ทำให้ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อของธนาคารฯ สูงเกินไปสำหรับลูกค้าบางราย

ตารางที่ 120 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านเงินฝากและการโอนเงิน

อัตราค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในด้านเงินฝาก และการโอนเงิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	10	21	16	3	-	3.76
สาขาสันทราย	5	16	21	8	-	3.36
สาขาเชียงใหม่	1	23	26	-	-	3.50
สาขาย่อยหางดง	2	24	23	-	1	3.52
สาขาข่วงสิงห์	1	19	28	2	-	3.38
สาขาช้างคลาน	5	13	29	3	-	3.40
รวม	24	116	143	16	1	3.49
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านเงินฝากและการโอนเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านเงินฝากและการโอนเงินในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ธนาคารฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการฝากเงินและโอนเงินต่างสาขาในอัตราเพิ่มขึ้นตามจำนวนเงินโอนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจลดลงเมื่อโอนเงินจำนวนมากขึ้น

ตารางที่ 121 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

อัตราค่าธรรมเนียม ต่างๆ ในการใช้บริการ ทางอินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	4	28	18	-	-	3.72
สาขาสันทราย	6	16	22	6	-	3.44
สาขาเชียงใหม่	1	21	28	-	-	3.46
สาขาย่อยหางดง	2	20	27	-	1	3.44
สาขาช่วงสิงห์	3	16	29	2	-	3.40
สาขาช้างคลาน	-	17	20	13	-	3.08
รวม	16	118	144	21	1	3.42
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.08 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่ทราบอัตราค่าบริการและยังไม่ได้เข้าไปทดลองใช้บริการ โดยมีเหตุผลว่าไม่มีความจำเป็น ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าทราบและเกิดความสนใจอยากใช้บริการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

ตารางที่ 122 อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ

อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	5	24	21	-	-	3.68
สาขาสันทราย	4	17	22	7	-	3.36
สาขาเชียงใหม่	2	22	26	-	-	3.52
สาขาย่อยหางดง	1	29	18	1	1	3.56
สาขาข่วงสิงห์	1	19	29	1	-	3.40
สาขาช้างคลาน	7	19	19	5	-	3.56
รวม	20	130	135	14	1	3.51
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันค่าธรรมเนียมรับชำระค่าสาธารณูปโภคโดยหักจากบัญชีลูกค้าธนาคารฯ คือ 5 บาทต่อครั้ง ซึ่งถูกมากเมื่อเปรียบเทียบกับค่าน้ำมันและเวลาที่เสียไปกับการเดินทางไปชำระเอง ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 123 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่างๆ ผ่านทางธนาคาร

อัตราค่าธรรมเนียม ในการชำระค่าสินค้า หรือค่าบริการต่างๆ ผ่านทางธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	7	23	18	2	-	3.70
สาขาสันทราย	5	16	21	8	-	3.36
สาขาเชียงใหม่	2	28	20	-	-	3.64
สาขาย่อยหางดง	-	29	19	1	1	3.52
สาขาข่วงสิงห์	1	18	29	2	-	3.36
สาขาช้างคลาน	4	27	18	1	-	3.68
รวม	19	141	125	14	1	3.54
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาข่วงสิงห์และสาขาสันทราย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.36 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่างๆ ผ่านทางธนาคาร อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่างๆ ผ่านทางธนาคารฯ ในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันราคาน้ำมันมีราคาสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านธนาคารฯ ถึงแม้ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการเดินทางไปชำระค่าบริการที่สำนักงานของกิจการต่างๆ ด้วยตนเอง

ตารางที่ 124 บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ครอบคลุมทุกบริการ

บริการรับชำระค่า สินค้าและบริการที่ ครอบคลุมทุกบริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	20	24	4	-	3.40
สาขาสันทราย	2	19	18	10	1	3.22
สาขาเชียงใหม่	5	29	15	1	-	3.76
สาขาย่อยหางดง	1	28	19	1	1	3.54
สาขาช่วงสิงห์	1	16	29	4	-	3.28
สาขาช้างคลาน	6	26	16	2	-	3.72
รวม	17	138	121	22	2	3.49
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 3.22 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ครอบคลุมทุกบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ครอบคลุมทุกบริการในระดับปานกลาง ซึ่งยังมีการชำระค่าสินค้าและบริการอีกหลายกิจการที่ยังไม่สามารถชำระค่าบริการได้ที่ธนาคารฯ ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรเร่งดำเนินการเพื่อให้การรับชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านธนาคารฯ มีความหลากหลายของกิจการให้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ที่ธนาคารฯ เพียงแห่งเดียว โดยไม่ต้องไปใช้บริการที่ธนาคารอื่นๆ อีก

ข้อ 9 ปัจจัยในด้านรูปแบบการบริการแบบใหม่ๆ ที่เริ่มมีใช้ในปัจจุบันและกำลังจะมีใช้ในอนาคต จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 125 การนำเช็คแบบระบบดิจิทัลมาใช้ในอนาคต

การใช้เช็คแบบ ระบบดิจิทัล (พิมพ์ เช็คใช้ได้เอง / เบิกเงิน จากเช็คต่างธนาคาร ได้เร็วขึ้น)	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	9	20	21	-	-	3.76
สาขาสันทราย	8	19	18	5	-	3.60
สาขาเชียงใหม่	-	17	33	-	-	3.34
สาขาย่อยหางดง	4	23	21	1	1	3.56
สาขาช่วงสิงห์	4	24	21	1	-	3.62
สาขาช้างคลาน	4	26	20	-	-	3.68
รวม	29	129	134	7	1	3.59
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการนำเช็คแบบระบบดิจิทัลมาใช้ในอนาคต อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการนำเช็คแบบระบบดิจิทัลมาใช้ในอนาคตในระดับมาก อาจเนื่องจากในปัจจุบันการเบิกเงินจากเช็คต่างธนาคารในต่างจังหวัด ต้องใช้ระยะเวลา 2 วันแต่ถ้าใช้เช็คแบบระบบดิจิทัลอาจจะสามารถเบิกเงินจากเช็คต่างธนาคารได้ภายใน 5 นาที ด้วยระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างธนาคารต่างๆ อีกทั้งยังสามารถซื้อเช็คเพิ่มได้โดยการสั่งและจัด

ส่งให้ทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีระดับความพึงพอใจในบริการมากขึ้น

ตารางที่ 126 การบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว (Private banking)

การบริการที่ปรึกษา ทางการเงินแบบ ส่วนตัว (Private banking)	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	25	23	1	-	3.52
สาขาสันทราย	8	22	15	5	-	3.66
สาขาเชียงใหม่	-	16	33	1	-	3.30
สาขาย่อยหาดง	4	25	19	1	1	3.60
สาขาช่วงสิงห์	5	23	20	1	1	3.60
สาขาช้างคลาน	4	27	19	-	-	3.70
รวม	22	138	129	9	2	3.56
						ระดับมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว(private banking) อยู่ในระดับมาก

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบส่วนตัว(private banking) ในระดับมาก อาจเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีระดับต่ำ ลูกค้าจึงต้องการนำเงินออมบางส่วนไปลงทุนทางการเงินในรูปแบบอื่น แทนการฝากเงินไว้กับธนาคารฯ เพียงอย่างเดียว ทำให้ลูกค้าต้องการที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถให้คำปรึกษาแบบเป็นรายบุคคล เพื่อให้

ได้รับคำปรึกษาที่สามารถนำไปใช้ได้จริงกับตนเองโดยเฉพาะ อีกทั้งสามารถให้คำแนะนำหรือ
แก้ไขปัญหาให้ได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 127 การใช้บริษัทประกันเงินฝากแทนการประกันเงินฝากโดยภาครัฐ

การใช้บริษัทประกัน เงินฝากแทนการ ประกันเงินฝาก โดยภาครัฐ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	19	24	7	-	3.24
สาขาสันทราย	2	16	25	6	1	3.24
สาขาเชียงใหม่	-	15	35	-	-	3.30
สาขาย่อยหางดง	2	20	25	2	1	3.40
สาขาช่วงสิงห์	2	17	25	6	-	3.30
สาขาช้างคลาน	-	18	20	12	-	3.12
รวม	6	105	154	33	2	3.27
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 3.40 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริษัทประกันเงินฝากแทนการประกันเงินฝากโดยภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริษัทประกันเงินฝากแทนการประกันเงินฝากโดยภาครัฐในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในการทำงานและความมั่นคงของบริษัทประกันเงินฝากที่จะเข้ามาทำหน้าที่แทนภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชาสัมพันธ์ อธิบาย สร้างความมั่นใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัทประกันเงินฝาก จะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจและมีทัศนคติที่ดีมากขึ้น

ตารางที่ 128 การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า

การเปิดสาขาใน ห้างสรรพสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควร ปรับปรุง	ไม่ พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	3	28	18	1	-	3.66
สาขาสันทราย	7	16	19	8	-	3.44
สาขาเชียงใหม่	-	13	27	10	-	3.06
สาขาย่อยหาดง	3	23	19	5	-	3.48
สาขาช่วงสิงห์	8	19	16	7	-	3.56
สาขาช้างคลาน	1	17	23	5	4	3.12
รวม	22	116	122	36	4	3.39
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.06 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากทางธนาคารฯ ยังไม่มีสาขาในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทดลองใช้บริการ แต่ทางธนาคารฯ ได้เริ่มเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารฯ ได้มากขึ้น

ตารางที่ 129 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ปกติ	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	7	30	12	1	-	3.86
สาขาสันทราย	6	20	16	8	-	3.48
สาขาเชียงใหม่	1	16	28	5	-	3.26
สาขาย่อยหางดง	5	20	21	3	1	3.50
สาขาช่วงสิงห์	4	20	22	4	-	3.48
สาขาช้างคลาน	1	12	21	16	-	2.96
รวม	24	118	120	37	1	3.42
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.96 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องจากทางธนาคารฯ ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายอย่างจริงจังและลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทดลองใช้ ทำให้ลูกค้ายังไม่มีความรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าพบในการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้		
มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ไม่พบ	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและแปลความหมายของระดับคะแนน
เฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน อรินทรา การดี, 2546, หน้า 16)

ช่วงคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มากที่สุด
ช่วงคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	มาก
ช่วงคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	ปานกลาง
ช่วงคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อย
ช่วงคะแนน 1.00-1.50	หมายถึง ระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด

ข้อ 1 ปัญหาในด้านสถานที่ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 130 ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

ไม่สะดวกในการ เดินทางไปใช้บริการ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	14	18	17	1.98
สาขาสันทราย	2	5	15	14	14	2.34
สาขาเชียงใหม่	1	-	12	25	12	2.06
สาขาย่อยหางดง	1	4	8	13	24	1.90
สาขาช่วงสิงห์	2	7	20	11	10	2.60
สาขาช้างคลาน	-	2	8	25	15	1.94
รวม	6	19	77	106	92	2.14
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.60 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.90 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.14 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหา ความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งของธนาคารฯ ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 สาขา มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ โดยตั้งอยู่ตามแหล่งชุมชนต่างๆ ทั่วจังหวัดเชียงใหม่ และในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 นี้ จะทำการเปิดสาขาของธนาคารฯ เพิ่มอีก 1 สาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะเปิดให้บริการทุกวัน ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 131 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	2	4	17	14	13	2.36
สาขาสันทราย	1	8	14	11	16	2.34
สาขาเชียงใหม่	6	12	10	16	6	2.92
สาขาย่อยหางดง	3	8	11	7	21	2.30
สาขาข่วงสิงห์	5	6	19	10	10	2.72
สาขาช้างคลาน	2	16	19	11	2	3.10
รวม	19	54	90	69	68	2.62
						ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.10 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 2.30 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.62 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากที่ตั้งของสาขานาคารฯ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถสร้างที่จอดรถได้กว้างขวาง ให้เพียงพอกับความต้องการที่จอดรถของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน

ตารางที่ 132 การจัดสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

การจัดสถานที่ให้ บริการ ไม่สะอาด ไม่ เป็นระเบียบเรียบร้อย	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	2	7	13	28	1.66
สาขาสันทราย	-	3	6	21	20	1.84
สาขาเชียงใหม่	-	1	3	31	15	1.80
สาขาย่อยหางดง	-	1	3	15	31	1.48
สาขาช่วงสิงห์	-	4	8	15	23	1.86
สาขาช้างคลาน	-	-	5	29	16	1.78
รวม	0	11	32	124	133	1.74
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ระดับสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.86 และสาขาคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.48 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการจัดสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการจัดสถานที่ให้บริการ ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเนื่องจากการที่ธนาคารฯ มีพนักงานบริการทำความสะอาดและจัดสถานที่อยู่ตลอดเวลา ประกอบกับธนาคารฯ มีกิจกรรม 5 ส ซึ่งช่วยสร้างวินัยที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงานและทำให้สถานที่ทำงานมีระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

ตารางที่ 133 จำนวนช่องที่ให้บริการ

จำนวนช่องที่ให้บริการ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	-	4	9	14	23	1.88
สาขาสิ้นทราย	1	5	22	17	5	2.60
สาขาเชียงใหม่	2	-	7	32	9	2.08
สาขาย่อยหางดง	-	1	4	17	28	1.56
สาขาช่วงสิงห์	-	7	17	16	10	2.42
สาขาช้างคลาน	-	-	6	28	16	1.80
รวม	3	17	65	124	91	2.06
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.60 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.56 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.06 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาจำนวนช่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาจำนวนช่องที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ทางธนาคารฯ ควรหาทางปรับปรุงระบบการทำงานที่เกี่ยวกับจำนวนช่องที่ให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เช่น การกำหนดช่องที่ให้บริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่นำเงินมาเข้าบัญชีจำนวนมากและใช้เวลานาน การเพิ่มช่องบริการในช่วงที่มีลูกค้ามากหรือช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้น

ตารางที่ 134 ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

ที่นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	9	11	29	1.64
สาขาสันทราย	1	3	7	31	8	2.16
สาขาเชียงใหม่	-	-	6	33	11	1.90
สาขาย่อยหางดง	1	-	6	17	26	1.66
สาขาข่วงสิงห์	-	3	19	16	12	2.26
สาขาช้างคลาน	-	-	4	36	10	1.88
รวม	2	7	51	144	96	1.92
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาข่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.26 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.64 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.92 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพออยู่ในระดับน้อย จากการที่ธนาคารฯ ได้จัดหาที่นั่งสำหรับให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอทุกสาขา แตกต่างกับธนาคารขนาดใหญ่ที่ให้ลูกค้ายื่นเข้าแถวรอรับบริการ ซึ่งสร้างความไม่สะดวกให้กับลูกค้าที่มีสุขภาพไม่ดีหรือผู้สูงอายุ

ตารางที่ 135 อุปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอ

อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ใบฝึก – ถอนเงิน มีไม่เพียงพอ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	-	2	7	13	28	1.66
สาขาสิ้นทราย	1	2	13	17	17	2.06
สาขาเชียงใหม่	-	-	3	28	19	1.68
สาขาย่อยหางดง	-	2	6	12	30	1.60
สาขาช่วงสิงห์	-	3	12	19	16	2.04
สาขาช้างคลาน	-	-	6	31	13	1.86
รวม	1	9	47	120	123	1.82
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.06 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.60 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.82 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ใบฝึก – ถอนเงิน มีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ใบฝึก เงิน ใบถอนเงิน มีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากธนาคารฯ มีพนักงานบริการทำหน้าที่จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์สำหรับรอรับการให้บริการทุกวัน

ตารางที่ 136 ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการด้านต่างๆ ไม่ชัดเจน

ป้ายบอกตำแหน่งของ จุดให้บริการ ด้านต่างๆ ไม่ชัดเจน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	2	17	30	1.48
สาขาสันทราย	1	4	14	16	15	2.20
สาขาเชียงใหม่	-	-	3	31	16	1.74
สาขาย่อยหางดง	-	2	5	15	28	1.62
สาขาช่วงสิงห์	2	4	11	18	15	2.20
สาขาช้างคลาน	-	-	4	30	16	1.76
รวม	3	11	39	127	120	1.83
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมี 2 สาขา คือ สาขาสันทรายและสาขาช่วงสิงห์ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.20 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.48 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.83 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการด้านต่างๆ ไม่ชัดเจน อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการด้านต่างๆ ไม่ชัดเจนอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากทางธนาคารฯ ได้ติดป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน แต่อาจมีปัญหาล็กน้อยจากการที่ลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการและไม่รู้ ว่าต้องติดต่อจุดให้บริการใดก่อนหรือมีบัตรคิวหรือไม่

ข้อ 2 ปัญหาในด้านพนักงาน จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 137 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

พนักงานไม่มี มนุษยสัมพันธ์	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	3	14	30	1.58
สาขาสันทราย	-	-	3	13	34	1.38
สาขาเชียงใหม่	-	-	3	21	26	1.54
สาขาย่อยหางดง	-	-	4	6	40	1.28
สาขาช่วงสิงห์	-	2	9	13	26	1.74
สาขาช้างคลาน	-	-	5	15	30	1.50
รวม	0	5	27	82	186	1.50
						ระดับน้อยที่สุด

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.74 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.28 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.50 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานส่วนใหญ่มีจิตใจรักในการให้บริการและทางธนาคารฯ ได้จัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ

ตารางที่ 138 พนักงานขาดความรับผิดชอบในหน้าที่

พนักงานขาดความ รับผิดชอบในหน้าที่	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	-	3	3	23	21	1.76
สาขาสิ้นทราย	-	1	2	13	34	1.40
สาขาเชียงใหม่	-	-	5	21	24	1.62
สาขาย่อยหางดง	-	-	4	10	36	1.36
สาขาช่วงสิงห์	-	-	10	16	24	1.72
สาขาช้างคลาน	-	-	3	28	19	1.68
รวม	0	4	27	111	158	1.59
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นป่าช้อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.76 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.36 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.59 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ดูแลพนักงานในแต่ละระดับ เช่น ผู้ช่วยสมุหบัญชี สมุหบัญชี ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสำนักงานเขต เป็นต้น ซึ่งคอยดูแลการทำงานของพนักงานที่อยู่ในสายงานของตนเองและประเมินผลงานของพนักงานทุกปี ทำให้พนักงานต้องทำงานในหน้าที่ของตนเองและสร้างผลประโยชน์ให้ธนาคารฯ มากที่สุด

ตารางที่ 139 พนักงานพูดไม่สุภาพ

พนักงานพูด ไม่สุภาพ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	5	1	18	26	1.70
สาขาสันทราย	-	-	5	11	34	1.42
สาขาเชียงใหม่	-	-	3	20	27	1.52
สาขาย่อยหางดง	-	2	3	8	37	1.40
สาขาช่วงสิงห์	-	1	9	12	28	1.66
สาขาช้างคลาน	-	-	2	22	26	1.52
รวม	0	8	23	91	178	1.54
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.70 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.40 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.54 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานพูดไม่สุภาพ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานพูดไม่สุภาพอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานของธนาคารฯ ส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการให้บริการที่ดีและตระหนักว่าธนาคารฯ มีกฎระเบียบในการลงโทษ พนักงานที่พูดไม่สุภาพหรือแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า หากลูกค้าร้องเรียนผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง

ตารางที่ 140 พนักงานไม่มีทักษะหรือไม่เชี่ยวชาญในการทำงาน

พนักงานไม่มีทักษะ หรือไม่เชี่ยวชาญ ในการทำงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	8	15	26	1.68
สาขาสันทราย	-	1	7	13	29	1.60
สาขาเชียงใหม่	-	-	1	29	20	1.62
สาขาย่อยหางดง	-	2	2	11	35	1.42
สาขาช่วงสิงห์	-	2	5	15	28	1.62
สาขาช้างคลาน	-	1	6	22	21	1.74
รวม	0	7	29	105	159	1.61
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 1.74 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.42 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา พนักงานไม่มีทักษะหรือไม่เชี่ยวชาญในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาพนักงานไม่มีทักษะหรือไม่เชี่ยวชาญในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นผลจากการที่ธนาคารฯ ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ในการทำงานให้กับพนักงานและเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบงานใหม่ๆ ที่ธนาคารฯ นำมาใช้

ตารางที่ 141 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ

จำนวนพนักงาน ที่ให้บริการ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	7	27	15	1.88
สาขาสันทราย	1	5	25	13	6	2.64
สาขาเชียงใหม่	-	-	3	30	17	1.72
สาขาย่อยหาดง	1	-	6	9	34	1.50
สาขาช่วงสิงห์	-	2	14	19	15	2.06
สาขาช้างคลาน	-	-	4	27	19	1.70
รวม	2	8	59	125	106	1.92
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.64 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหาดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.50 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.92 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา จำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาจำนวนพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ธนาคารฯ เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น จึงช่วยให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จนกระทั่งลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารฯ มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อปริมาณงาน

ตารางที่ 142 ความไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน

ความไม่ประทับใจ จากการใช้บริการ ของพนักงาน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	9	13	27	1.68
สาขาสันทราย	-	-	7	14	29	1.56
สาขาเชียงใหม่	-	-	5	22	23	1.64
สาขาย่อยหางดง	-	-	8	11	31	1.54
สาขาช่วงสิงห์	-	-	6	21	23	1.66
สาขาช้างคลาน	-	-	4	20	26	1.56
รวม	0	1	39	101	159	1.61
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.68 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.54 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.61 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาความไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาความไม่ประทับใจจากการใช้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจมีเหตุผลเช่นเดียวกับตารางที่ 135 คือ พนักงานส่วนใหญ่มีใจรักในการให้บริการและได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ จึงสามารถให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดีและทำให้ลูกค้าประทับใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารฯ

ข้อ 3 ปัญหาในด้านการให้บริการ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 143 เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ

เวลาที่ใช้ในการรอรับ การบริการ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	5	9	18	17	2.10
สาขาสันทราย	-	7	8	11	24	1.96
สาขาเชียงใหม่	-	2	9	27	12	2.02
สาขาย่อยหาดง	-	4	14	14	18	2.08
สาขาช่วงสิงห์	-	2	11	18	19	1.92
สาขาช้างคลาน	-	-	13	28	9	2.08
รวม	1	20	64	116	99	2.03
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.10 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.92 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.03 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากทางธนาคารฯ ได้มีการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น ทำให้สามารถลดขั้นตอนในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น พนักงานจึงใช้เวลาในการให้บริการแก่ลูกค้าสั้นลง

ตารางที่ 144 ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า

ขั้นตอนในการ ให้บริการลูกค้า	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	-	14	18	17	2.00
สาขาสันทราย	-	9	16	11	14	2.40
สาขาเชียงใหม่	-	-	7	35	8	1.98
สาขาย่อยหาดง	1	-	16	21	12	2.14
สาขาช่วงสิงห์	-	2	20	16	12	2.24
สาขาช้างคลาน	-	-	8	34	8	2.00
รวม	2	11	81	135	71	2.13
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.40 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 1.98 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.13 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเกิดจากการที่ธนาคารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้มากขึ้น เช่น การการใช้ระบบ INTRANET ในการติดต่อระหว่างสาขาและการประกาศคำสั่งต่างๆ แทนการใช้โทรศัพท์และจดหมาย การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ ตัวแลกเปลี่ยน เช็คของบัญชี แทนการใช้พิมพ์ดีด เป็นต้น

ตารางที่ 145 เครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพและล้าสมัย

เครื่องมือและอุปกรณ์ บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และล้าสมัย	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	1	9	16	23	1.82
สาขาสิ้นทราย	-	2	16	11	21	1.98
สาขาเชียงใหม่	-	-	6	32	12	1.88
สาขาย่อยหางดง	-	-	4	19	27	1.54
สาขาช่วงสิงห์	-	3	16	15	16	2.12
สาขาช้างคลาน	-	-	5	32	13	1.84
รวม	1	6	56	125	112	1.86
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.12 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.54 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.86 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพและล้าสมัย อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างไม่มีประสิทธิภาพและล้าสมัยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากทางธนาคารฯ มีการเปลี่ยนแปลงการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับระบบงานใหม่ๆ ที่จะใช้ต่อไปในอนาคต และมีการเพิ่มระบบงานใหม่ที่ทันสมัยเข้าไปในระบบงานเดิมอยู่ตลอดเวลา

ข้อ 4 ปัญหาในด้านสินเชื่อ จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 146 กฎระเบียบเข้มงวดมากเกินไป

กฎระเบียบ เข้มงวดมากเกินไป	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	9	20	18	1.94
สาขาสันทราย	3	4	11	18	14	2.28
สาขาเชียงใหม่	-	-	12	27	11	2.02
สาขาย่อยหางดง	-	1	12	15	22	1.84
สาขาช่วงสิงห์	2	3	15	13	17	2.20
สาขาช้างคลาน	-	1	19	27	3	2.36
รวม	5	12	78	120	85	2.11
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.36 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.84 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.11 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหากฎระเบียบเข้มงวดมากเกินไป อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหากฎระเบียบเข้มงวดมากเกินไปอยู่ในระดับน้อย ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานสินเชื่อในการอธิบายความหมายของกฎระเบียบต่างๆ ในการขอสินเชื่อให้ลูกค้าเข้าใจ หากพนักงานสินเชื่อของธนาคารฯ สามารถอธิบายความหมายดังกล่าวให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเห็นว่ากฎระเบียบต่างๆ ไม่เข้มงวดมากเกินไป

ตารางที่ 147 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจ

เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ใน กรอบแคบ ๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ ในการตัดสินใจ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าช้อย	-	4	9	22	15	2.04
สาขาสิ้นทราย	2	2	12	13	21	2.02
สาขาเชียงใหม่	-	2	10	27	11	2.06
สาขาย่อยหางดง	1	4	6	20	19	1.96
สาขาช่วงสิงห์	2	2	12	14	20	2.04
สาขาช้างคลาน	-	3	14	24	9	2.22
รวม	5	17	63	120	95	2.06
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.22 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.96 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.06 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในกรอบแคบๆ ไม่มีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากทางธนาคารฯ มีการจัดอบรมและประชุมพนักงานสินเชื่ออยู่เสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจในการวิเคราะห์สินเชื่อและสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงานของพนักงานให้มีมากขึ้น

ตารางที่ 148 ผู้จัดการไม่มีอิสระหรือถูกกำหนดวงเงินในการตัดสินใจ

ผู้จัดการไม่มีอิสระ หรือถูกกำหนดวงเงิน ในการตัดสินใจ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	3	5	13	29	1.64
สาขาสันทราย	3	6	9	10	22	2.16
สาขาเชียงใหม่	-	-	7	30	13	1.88
สาขาย่อยหางดง	-	1	5	14	30	1.54
สาขาช่วงสิงห์	2	4	11	12	21	2.08
สาขาช้างคลาน	-	1	15	27	7	2.20
รวม	5	15	52	106	122	1.92
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.20 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.54 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.92 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาผู้จัดการไม่มีอิสระหรือถูกกำหนดวงเงินในการตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาผู้จัดการไม่มีอิสระหรือถูกกำหนดวงเงินในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องจากธนาคารฯ กำหนดให้การอนุมัติสินเชื่อที่มีวงเงินต่ำกว่า 1.5 ล้านบาท สามารถอนุมัติได้จากการประชุมของคณะกรรมการสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการสำนักงานเขตและผู้จัดการสาขาในเขต ทำให้มีการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยที่รวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น

ตารางที่ 149 การเรียกเอกสาร หลักฐานต่างๆ ประกอบการขอสินเชื่อ เพิ่มเติมบ่อยครั้ง

การเรียกเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ประกอบการขอสินเชื่อ เพิ่มเติมบ่อยครั้ง	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	7	24	18	1.82
สาขาสันทราย	-	5	7	12	26	1.82
สาขาเชียงใหม่	-	-	8	29	13	1.90
สาขาย่อยหางดง	-	4	6	16	24	1.80
สาขาช่วงสิงห์	-	2	10	16	22	1.84
สาขาช้างคลาน	-	-	11	27	12	1.98
รวม	0	12	49	124	115	1.86
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 1.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.80 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.86 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการเรียกเอกสาร หลักฐานต่างๆ ประกอบการขอสินเชื่อเพิ่มเติมบ่อยครั้ง อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา การเรียกเอกสาร หลักฐานต่างๆ ประกอบการขอสินเชื่อ เพิ่มเติมบ่อยครั้ง อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานสินเชื่อของธนาคารฯ ส่วนใหญ่จะแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาติดต่อขอสินเชื่อ ซึ่งทำให้สามารถลดระยะเวลาในการรวบรวมเอกสารของลูกค้าเพื่อทำการวิเคราะห์สินเชื่อต่อไป

ตารางที่ 150 มีเงื่อนไขอื่นๆเพิ่มเติม ในการขอสินเชื่อ

มีเงื่อนไขอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การทำประกัน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	1	1	7	19	22	1.80
สาขาสันทราย	-	1	3	28	18	1.74
สาขาเชียงใหม่	-	-	8	23	19	1.78
สาขาย่อยหาดง	-	-	10	17	23	1.74
สาขาช่วงสิงห์	1	2	9	13	25	1.82
สาขาช้างคลาน	-	-	11	22	17	1.88
รวม	2	4	48	122	124	1.79
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 1.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 สาขา คือ สาขาสันทรายและสาขาย่อยหาดง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.74 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.79 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการมีเงื่อนไขอื่นๆเพิ่มเติมในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหามีเงื่อนไขอื่นๆเพิ่มเติมในการขอสินเชื่อ เช่น การทำประกัน เป็นต้น อยู่ในระดับน้อย เนื่องมาจากการกำหนดเงื่อนไขอื่นๆเพิ่มเติมยังไม่ได้อยู่ในกฎระเบียบของธนาคารฯ แต่ทางธนาคารฯ มีนโยบายให้พนักงานสินเชื่อเชิญชวนลูกค้าสินเชื่อให้ใช้บริการอื่นๆ กับทางธนาคารฯ เพิ่มมากขึ้น เช่น การทำประกันภัย การทำประกันวงเงินกู้บัตรเครดิต เป็นต้น โดยทางธนาคารฯ ได้ให้คำตอบแทนในการขายบริการดังกล่าวเป็นสิ่งจูงใจ ยกเว้นการทำประกันวินาศภัย ซึ่งถือเป็นระเบียบข้อบังคับของการให้สินเชื่ออยู่แล้ว

ข้อ 5 ด้านในธุรกรรม จากการสอบถามลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 151 ธุรกรรมด้านต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการ

ธุรกรรมด้านต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	2	5	15	28	1.62
สาขาสันทราย	1	3	8	16	22	1.90
สาขาเชียงใหม่	-	1	7	26	16	1.86
สาขาย่อยหางดง	-	-	8	19	23	1.70
สาขาช่วงสิงห์	2	2	9	10	27	1.84
สาขาช้างคลาน	-	-	8	27	15	1.86
รวม	3	8	45	113	131	1.80
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 1.90 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาสันป่าข่อย มีคะแนนเฉลี่ย 1.62 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.80 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาธุรกรรมด้านต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาธุรกรรมด้านต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากทางความพยายามของธนาคารฯ ที่จะให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ อย่างครบวงจร ตามแนวคิด universal bank ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้หลากหลายมากขึ้นภายในธนาคารฯ เพียงแห่งเดียว

ตารางที่ 152 อัตราดอกเบียเงินฝากต่ำ

อัตราดอกเบียเงินฝาก ต่ำ	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	1	2	4	24	19	1.84
สาขาสิ้นทราย	-	11	14	10	15	2.42
สาขาเชียงใหม่	-	2	8	29	11	2.02
สาขาย่อยหางดง	2	5	4	9	30	1.80
สาขาช่วงสิงห์	4	8	15	15	8	2.70
สาขาช้างคลาน	-	1	16	26	7	2.22
รวม	7	29	61	113	90	2.17
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.70 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.80 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.17 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราดอกเบียเงินฝากต่ำ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราดอกเบียเงินฝากต่ำอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นผลจากการที่อัตราดอกเบียเงินฝากคงตัวอยู่ในระดับต่ำเป็นระยะเวลานานหลายปี ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่มีการปรับตัวและเปลี่ยนไปลงทุนทางการเงินแบบอื่นทดแทน ทำให้ปัญหาอัตราดอกเบียเงินฝากต่ำไม่ใช่ปัญหาใหญ่ แต่ยังคงมีความไม่พึงพอใจในอัตราดอกเบียที่ต่ำอยู่บ้าง จากผลการวิจัยจากตารางที่ 116

ตารางที่ 153 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัท

อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัท	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสำนักงาน	-	1	23	21	5	2.40
สาขาสำนักงาน	4	6	11	14	15	2.40
สาขาเชียงใหม่	-	3	7	28	12	2.02
สาขาย่อยทางดง	2	4	6	10	28	1.84
สาขาช่วงสิงห์	3	4	17	13	13	2.42
สาขาช่างกลาน	-	3	12	25	10	2.16
รวม	9	21	76	111	83	2.21
						ระดับน้อย

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.42 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยทางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.84 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 2.21 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัท อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัทอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัท อาจเนื่องมาจากการประเมินศักยภาพของลูกค้าสินเชื่อบริษัทแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ทำให้ได้รับอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัทที่ต่างกัน เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี (MLR) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดี (MRR) เป็นต้น แต่การที่ลูกค้าเข้ามาใช้สินเชื่อบริษัทอาจมีปัจจัยอื่นๆ รวมอยู่ด้วย เช่น ลูกค้าบางรายอาจต้องการราคาประเมินหลักประกันที่สูง บางรายเลือกใช้บริการเพราะความสนิทสนมกับพนักงานธนาคารฯ เป็นต้น

ตารางที่ 154 การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.

การใช้บริการ บัตร เอ.ที.เอ็ม.	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	8	22	19	1.82
สาขาสันทราย	1	2	18	10	19	2.12
สาขาเชียงใหม่	-	3	3	26	18	1.82
สาขาย่อยหางดง	2	4	4	9	31	1.74
สาขาช่วงสิงห์	1	5	13	13	18	2.16
สาขาช้างคลาน	-	2	9	27	12	2.02
รวม	4	17	55	107	117	1.95
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.16 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.74 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.95 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม.อยู่ในระดับน้อย ซึ่งปัญหาใหญ่ในการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารฯ คือ ปริมาณตู้เอ.ที.เอ็ม.ในแต่ละจังหวัดมีจำนวนน้อย ยกเว้นในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งทางธนาคารฯ ได้มีนโยบายที่จะเพิ่มปริมาณตู้เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารฯ ในจังหวัดต่างๆ ให้มีมากขึ้นในอนาคต โดยให้สาขาของธนาคารฯ เป็นผู้จัดการทำเลที่ตั้งในเขต ชุมชนต่างๆ

ตารางที่ 155 การใช้บริการบัตรเครดิต

การใช้บริการ บัตรเครดิต	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	1	3	7	39	1.32
สาขาสันทราย	-	1	2	13	34	1.40
สาขาเชียงใหม่	-	2	1	5	42	1.26
สาขาย่อยหางดง	-	1	4	4	41	1.30
สาขาช่วงสิงห์	-	1	4	11	34	1.44
สาขาช้างคลาน	-	3	3	8	36	1.46
รวม	0	9	17	48	226	1.36
ระดับน้อยที่สุด						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช้างคลาน มีคะแนนเฉลี่ย 1.46 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 1.26 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.36 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการบัตรเครดิต อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการบัตรเครดิตอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งอาจเนื่องจาก การใช้บัตรเครดิตสามารถใช้กับเครื่องรูดบัตรเครดิตของทุกธนาคารตามร้านค้าต่างๆ ทำให้ทางธนาคารฯ ไม่ต้องลงทุนในส่วนเครื่องรูดบัตรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เหมือนตู้เอ.ที.เอ็ม.และลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ที่รับบัตรเครดิต แต่ทางธนาคารฯ ควรปรับปรุงในด้านอื่นๆ เช่น ส่วนลดที่ลูกค้าจะได้รับจากร้านค้าเมื่อใช้บัตรเครดิตของธนาคารฯ ซื้อสินค้าให้มีจำนวนร้านค้าที่ร่วมบริการมากขึ้น เป็นต้น

ตารางที่ 156 อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาและการโอนเงิน

อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาและการโอนเงิน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	-	1	4	20	25	1.62
สาขาสิ้นทราย	1	3	6	15	25	1.80
สาขาเชียงใหม่	-	1	8	28	13	1.94
สาขาย่อยหางดง	1	-	5	16	28	1.60
สาขาช่วงสิงห์	1	2	7	16	24	1.80
สาขาช้างคลาน	-	-	8	28	14	1.88
รวม	3	7	38	123	129	1.77
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 1.94 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.60 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.77 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาและการโอนเงิน อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขาและการโอนเงินอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้กับธนาคารฯ ค่อนข้างกับความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยในการโอนเงินไปต่างสาขาธนาคารฯ โดยค่าธรรมเนียมในการโอนเงินหรือฝากเงินไปต่างสาขาคิดในอัตราที่เพิ่มขึ้นตามปริมาณเงินที่ต้องการโอนเพิ่มขึ้น ทำให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้ารายย่อยและโอนเงินในปริมาณน้อย จึงประสบปัญหาน้อย

ตารางที่ 157 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อ แยกย่อยเกินไป หรือเก็บซ้ำซ้อน

อัตราค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในการขอ สินเชื่อ แยกย่อยเกินไป หรือเก็บซ้ำซ้อน	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	-	2	9	13	26	1.74
สาขาสิ้นทราย	1	4	7	20	18	2.00
สาขาเชียงใหม่	-	-	8	23	19	1.78
สาขาย่อยหางดง	2	-	3	17	28	1.62
สาขาช่วงสิงห์	1	2	11	16	20	1.96
สาขาช้างคลาน	-	-	10	23	17	1.86
รวม	4	8	48	112	128	1.83
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสิ้นทราย มีคะแนนเฉลี่ย 2.00 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.62 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.83 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อแยกย่อยเกินไปหรือเก็บซ้ำซ้อน อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อแยกย่อยเกินไปหรือเก็บซ้ำซ้อนอยู่ในระดับน้อย เนื่องมาจากการเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารฯ ไม่มีความซ้ำซ้อนเหมือนกับธนาคารอื่นๆ คือ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน 2,500 บาท ค่าธรรมเนียมจัดทำสัญญาจำนวน 1,500 บาท ค่าธรรมเนียมจัดทำสัญญาเงินกู้หรือวงเงินเบิกเกินบัญชี ฉบับละ 1,000 บาท สาเหตุที่ต้องแยกเก็บ เพราะลูกค้าต้องจ่ายค่าธรรมเนียมต่างเวลากัน โดยค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักประกันต้องจ่ายเมื่อธนาคารฯ ประเมินราคาหลักประกันเสร็จทันที แต่ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ต้องรอจนกว่าจะมีการอนุมัติสินเชื่อและทำสัญญา

ตารางที่ 158 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

อัตราค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการ ทางอินเทอร์เน็ต	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	4	10	6	30	1.76
สาขาสันทราย	1	1	14	11	23	1.92
สาขาเชียงใหม่	-	-	4	20	26	1.56
สาขาย่อยหางดง	1	-	7	15	27	1.66
สาขาช่วงสิงห์	1	2	14	7	26	1.90
สาขาช้างคลาน	-	-	9	23	18	1.82
รวม	3	7	58	82	150	1.77
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 1.92 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 1.56 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.77 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่ได้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต จึงทำให้พบปัญหาในระดับน้อย แต่ทางธนาคารฯ ควรหาทางลดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการลงอีก เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้ปานกลางหรือน้อยให้สามารถเข้าไปใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น ซึ่งอาจลดต้นทุนการดำเนินงานได้โดยการรับโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของพันธมิตรทางการค้าของธนาคารฯ ในเว็บไซต์ของธนาคารฯ เอง

ตารางที่ 159 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคาร

อัตราค่าธรรมเนียม ในการชำระค่า สาธารณูปโภคผ่าน บัญชีธนาคาร	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	5	5	13	27	1.76
สาขาสันทราย	1	2	9	16	22	1.88
สาขาเชียงใหม่	-	4	5	18	23	1.80
สาขาย่อยหางดง	1	-	6	15	28	1.62
สาขาข่วงสิงห์	-	3	10	14	23	1.86
สาขาช้างคลาน	-	-	8	27	15	1.86
รวม	2	14	43	103	138	1.80
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาสันทราย มีคะแนนเฉลี่ย 1.88 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.62 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.80 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคารฯ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียม ในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชีธนาคารฯ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้กับธนาคารฯ คำนวณค่ากับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เมื่อต้องไปจ่ายค่าบริการสาธารณูปโภคด้วยตนเองที่สำนักงาน

ตารางที่ 160 อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ ผ่านธนาคาร

อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการผ่านธนาคาร	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	-	7	4	15	24	1.88
สาขาสิ้นทราย	1	2	8	18	21	1.88
สาขาเชียงใหม่	-	-	5	23	22	1.66
สาขาย่อยหางดง	1	-	4	14	31	1.52
สาขาช่วงสิงห์	-	3	12	16	19	1.98
สาขาช้างคลาน	-	-	7	29	14	1.86
รวม	2	12	40	115	131	1.80
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.98 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.52 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.80 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการผ่านธนาคาร อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการผ่านธนาคารฯ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจมีเหตุผลเช่นเดียวกับตารางที่ 157 คือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้กับธนาคารฯ คำนวณกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เมื่อต้องไปจ่ายค่าบริการหรือค่าสินค้าด้วยตนเองที่บริษัทต่างๆ โดยสามารถเลือกจ่ายได้ทุกสาขาของธนาคารฯ ที่ลูกค้าสะดวกในการเดินทางหรือเป็นลูกค้าของธนาคารฯ อยู่แล้ว

ตารางที่ 161 การให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ไม่หลากหลาย

การให้บริการรับชำระ ค่าสินค้าและบริการ ที่ไม่หลากหลาย	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสิ้นป่าซอย	-	3	8	17	22	1.84
สาขาสิ้นทราย	1	4	5	13	27	1.78
สาขาเชียงใหม่	-	1	7	19	23	1.72
สาขาย่อยหางดง	-	2	6	20	22	1.76
สาขาช่วงสิงห์	1	5	7	14	23	1.94
สาขาช้างคลาน	-	-	8	25	17	1.82
รวม	2	15	41	108	134	1.81
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.94 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 1.72 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.81 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา การให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ไม่หลากหลาย อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ไม่หลากหลายอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเนื่องจากบริษัทขนาดใหญ่หลายบริษัทที่รับผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่ง ในการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ ทำให้บริษัทฯ ได้รับประโยชน์คือ ไม่ต้องขยายสาขาเพื่อให้บริการรับชำระค่าบริการเพิ่มขึ้นและธนาคารพาณิชย์ก็ได้รับผลตอบแทนเป็นค่าธรรมเนียมการให้บริการ ส่วนลูกค้าจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยลงและประหยัดเวลาในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 162 การใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ ไม่สะดวก

การใช้บริการผ่านสื่อ ต่าง ๆ (โทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) ไม่สะดวก	ระดับของปัญหา					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พบ	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
สาขาสันป่าข่อย	-	6	5	12	27	1.80
สาขาสันทราย	1	1	7	16	25	1.74
สาขาเชียงใหม่	-	2	4	20	24	1.68
สาขาย่อยหางดง	1	4	4	8	33	1.64
สาขาช่วงสิงห์	1	3	8	17	21	1.92
สาขาช้างคลาน	-	2	4	19	25	1.66
รวม	3	18	32	92	155	1.74
ระดับน้อย						

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย สาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สาขาช่วงสิงห์ มีคะแนนเฉลี่ย 1.92 และสาขาที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สาขาย่อยหางดง มีคะแนนเฉลี่ย 1.64 ระดับปัญหาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 1.74 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ ไม่สะดวก อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหา การใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ ไม่สะดวก อยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ ดังกล่าว ทำให้ทราบปัญหาในระดับน้อย แต่หากในอนาคตปัญหาการจราจรที่ติดขัดและการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลามีมากขึ้นจะทำให้ลูกค้าต้องเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้นอย่างแน่นอน ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรหาทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดมากขึ้นในอนาคต เช่น จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ไม่เพียงพอ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความปลอดภัย เป็นต้น

ตารางที่ 163 ความเห็นของลูกค้ำที่ต้องการให้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงในด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อควรปรับปรุง	สาขา						รวม (%)
	สันป่าข่อย	สันทราย	เชียงใหม่	ข่อยหางดง	ช่วงสิงห์	ช้างคลาน	
	N	N	N	N	N	N	
ด้านสถานที่	14	13	29	26	20	28	130 (20.12)
ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	24	15	30	19	25	20	133 (20.59)
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	11	13	1	6	6	2	39 (6.04)
ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	20	18	16	17	29	14	114 (17.65)
ด้านพนักงาน	11	12	5	5	11	4	48 (7.43)
ด้านบริการ	13	18	15	8	10	12	76 (11.76)
ด้านการประชาสัมพันธ์ และการขาย	15	13	4	13	15	3	63 (9.75)
ด้านประเภทของธุรกรรม	6	10	1	6	4	16	43 (6.66)
รวม	114	112	101	100	120	99	646 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย พบว่า มีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 263 ราย และมีผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 37 ราย ซึ่งผู้ที่แสดงความคิดเห็นสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีจำนวนคำตอบรวมทั้งหมด 646 ข้อ ส่วนใหญ่คิดว่าควรปรับปรุงในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ร้อยละ 20.59) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ (ร้อยละ 20.12) รองลงมาคือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ร้อยละ 17.65) ตามลำดับ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำเป็นจุดด้อยของธนาคารฯ ที่ควรแก้ไขมากที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากในปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยของธนาคารฯ อยู่ในระดับต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต ยกตัวอย่างเช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือนในปัจจุบันมีอัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ร้อยละ 1.50 ในขณะที่ในอดีตมีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงถึงร้อยละ 14.00-15.00 ทำให้กลุ่มลูกค้ำส่วนใหญ่คิดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันต่ำเกินไปและควรที่จะปรับปรุงมากที่สุด

ตารางที่ 164 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	แสดงความคิดเห็น		ไม่แสดงความคิดเห็น		รวม (%)
	N	%	N	%	
สาขาสันป่าอ้อย	-	-	50	16.67	50 (16.67)
สาขาสันทราย	4	1.33	46	15.33	50 (16.67)
สาขาเชียงใหม่	-	-	50	16.67	50 (16.67)
สาขาย่อยหางดง	-	-	50	16.67	50 (16.67)
สาขาข่วงสิงห์	13	4.33	37	12.33	50 (16.67)
สาขาช้างคลาน	1	0.33	49	16.33	50 (16.67)
รวม	18	6.00	282	94.00	300 (100.00)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย พบว่ามีผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 18 ราย (ร้อยละ 6.00) และมีผู้ที่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 282 ราย (ร้อยละ 94.00) ซึ่งผู้ตอบสามารถให้ข้อเสนอแนะได้มากกว่า 1 ข้อ โดยสามารถแยกออกเป็น

- | | |
|---|----------|
| 1. ควรเพิ่มปริมาณตู้เอ.ที.เอ็ม. | 4 รายการ |
| 2. ควรมีเครื่องกดบัตรคิว | 2 รายการ |
| 3. ควรเพิ่มจำนวนสาขาของธนาคารฯ ให้มากขึ้น | 2 รายการ |
| 4. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้มากขึ้น | 2 รายการ |
| 5. ควรปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงขึ้น | 2 รายการ |
| 6. ควรปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำลง | 2 รายการ |
| 7. ควรจัดหาที่จอดรถให้มากขึ้นหรือควรจัดให้มีที่จอดรถของลูกค้าโดยเฉพาะ | 2 รายการ |
| 8. ควรมียามรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารฯ | 1 รายการ |
| 9. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายให้มากขึ้น | 1 รายการ |
| 10. ควรเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า | 1 รายการ |
| 11. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น | 1 รายการ |
| 12. การให้บริการของพนักงานบางคนยังไม่เต็มที่ | 1 รายการ |
| 13. การให้บริการดีมากไม่ต้องปรับปรุงอีกแล้ว | 1 รายการ |