

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

3.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านต่างๆ ของบริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านลักษณะส่วนบุคคลและสังคมที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการทางการเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	42.50
หญิง	230	57.5
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.50
21-30 ปี	129	32.25
31-40	122	30.5
41-50	83	20.75
50 ปีขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุ 41-50 ปี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและวัยกลางคน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.3	15	3.75
ม.ปลายหรือปวช.	77	19.25
ปวส.และอนุปริญญา	58	14.5
ป.ตรี	214	53.5
สูงกว่า ป.ตรี	36	9.00
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25 จบศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และจบการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานใน หน่วยงานราชการ	169	42.25
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	42	10.5
พนักงานบริษัทเอกชน	103	25.75
รับจ้างทั่วไป	11	2.75
พ่อบ้านแม่บ้าน	1	0.25
นักเรียน/นักศึกษา	51	12.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	5.75
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง และพนักงานในหน่วยงานราชการ จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.75 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ เป็นพ่อบ้านแม่บ้าน จำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	57	14.25
5,001-10,000 บาท	110	27.5
10,001-15,000 บาท	81	20.25
15,001-20,000 บาท	60	15
20,001-25,000 บาท	36	9
25,001-30,000 บาท	22	5.5
มากกว่า 30,000 บาท	34	8.5
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.25 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน และวัยกลางคน จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วง 1 เดือน

ความถี่ในการใช้บริการ/เดือน	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1 ครั้ง	45	11.25	5
2 ครั้ง	85	21.25	3
3 ครั้ง	115	28.75	1
4 ครั้ง	51	12.75	4
5 ครั้งขึ้นไป	104	26.00	2
รวม	400	100.00	

ที่มา: จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยในช่วง 1 เดือน จำนวน 3 ครั้ง จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา มีความถี่ในการมาใช้บริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 มีความถี่ในการมาใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.25 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25 และมีความถี่ในการมาใช้บริการจำนวน 4 ครั้งน้อยที่สุด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บ่อยที่สุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอน	345	86.25
ชำระเงินกู้กรุงไทย	18	4.50
โอนเงิน	31	7.75
ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ	6	1.50
อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	-	-
ชำระค่าขนส่ง/ท่องเที่ยว	-	-
รวม	400	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยในประเภทบริการด้านฝาก-ถอน จำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.25 รองลงมา คือ บริการด้านโอนเงิน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75 ชำระเงินกู้กรุงไทย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของ
ธนาคารกรุงไทยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บ่อยเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3

ประเภทของบริการ	ลำดับที่ 1		ลำดับที่ 2		ลำดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอน	345	89.42	30	13.76	7	6.86
ชำระเงินกู้กรุงไทย	18	8.26	1	0.25	5	4.90
โอนเงิน	31	8.31	117	53.67	21	20.59
ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ	6	2.02	55	24.31	67	65.69
อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	-	-	-	-	-	-
ชำระค่าขนส่ง/ท่องเที่ยว	-	-	-	-	2	1.96

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประเภทของบริการที่ใช้บ่อยเป็นอันดับที่ 1 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย คือประเภทบริการ การฝาก-ถอน จำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.42 รองลงมา คือ การโอนเงิน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.31 การชำระเงินกู้ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.26 และชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.02 ตามลำดับ

ประเภทของบริการอันดับที่ 2 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย คือ การโอนเงิน จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.67 รองลงมา คือ ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.31 การฝาก-ถอน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.76 และการชำระเงินกู้ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ประเภทของบริการ อันดับที่ 3 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย คือ ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ฯลฯ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.69 รองลงมาคือ การโอนเงิน จำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 20.59 การฝาก-ถอน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.86 การชำระเงินกู้ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.90 และชำระค่าขนส่ง/ท่องเที่ยว จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนเงินค้ำวน เอทีเอ็ม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำรายการถอนบ่อยที่สุดในแต่ละครั้ง

จำนวนเงินค้ำวนที่ถอน	จำนวน	ร้อยละ
500 บาท	48	12.00
1,000 บาท	128	32.00
3,000 บาท	77	19.25
5,000 บาท	81	20.25
10,000 บาท	45	11.25
15,000 บาท	2	0.50
20,000 บาท	19	4.75
รวม	400	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนเงินค้ำวนเอทีเอ็มของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำรายการถอนบ่อยครั้งที่สุด คือ ยอดเงิน จำนวน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ จำนวน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.25 จำนวน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.25 จำนวน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.25 จำนวน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ จำนวน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายการชำระค่าบริการต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

รายการชำระค่าบริการ(Payment)	จำนวน	ร้อยละ
ชำระค่าโทรศัพท์	34	26.56
ชำระค่าอินเทอร์เน็ต	3	2.34
ชำระค่าสินค้าและบริการ	19	14.84
ชำระภาษี/สรรพากร	2	1.56
ชำระค่าบริการเครดิต/เงินกู้	44	34.38
ชำระบริษัทประกัน	2	1.56
ชำระสาธารณูปโภคอื่นๆ	24	18.75
รวม	128	100.00

หมายเหตุ : คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ สินค้าและบริการต่างๆ ตั้งแต่อันดับที่ 1-3

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.10 พบว่า รายการชำระค่าบริการต่างๆ ส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย คือ ชำระค่าบริการเครดิต/เงินกู้ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคือ ชำระค่าโทรศัพท์ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.56 ชำระสาธารณูปโภคอื่นๆ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 ชำระค่าสินค้าและบริการจำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 14.84 ชำระค่าอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.34 และชำระภาษี/สรรพากรและชำระบริษัทประกันในสัดส่วนเท่ากัน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

โดยค่าธรรมเนียมการทำรายการชำระเงิน (Payment) ค่าบริการต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารแบ่งเป็นในเขตสำนักหักบัญชี อัตราค่าธรรมเนียม 10 บาท/รายการ นอกเขตสำนักหักบัญชี อัตราค่าธรรมเนียม 20 บาท/รายการ โดยมีเงื่อนไข จำกัดวงเงิน 50,000.00 บาท ส่วนเกินคิด 0.1 % สูงสุดไม่เกิน 1,000.00 บาท แต่การชำระค่าบริการเครดิตธนาคารกรุงไทยไม่คิดค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกใช้
บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 08.00 น.	18	4.50
8.00-12.00 น.	127	31.75
13.00-15.00 น.	102	25.5
16.00-18.00 น.	111	27.75
19.00-21.00 น.	40	10.00
22.00-24.00 น.	2	0.50
รวม	400	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย คือ ช่วง 8.00-12.00 น. จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาช่วง 16.00-18.00 น. จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.75 ช่วง 13.00-15.00 น. จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ช่วง 19.00-21.00 น. จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่วงก่อน 08.00 น. จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 และช่วง 22.00-24.00 น. จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ แสดงว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้านิยมใช้บริการเป็นช่วงเวลาที่ไปทำงาน พักเที่ยง และหลังเลิกงาน แต่ไม่เกิน เวลา 18.00 น. ส่วนเวลาก่อนไปทำงาน (ก่อน 08.00 น.) และช่วงเวลา 19.00 – 24.00 น. เป็นเวลาที่ไม่ได้ได้รับความนิยม อาจจะเนื่องจากความไม่สะดวก การคำนึงถึงความปลอดภัย ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	223	55.75
มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	12	3.00
มีการให้บริการหลากหลาย	18	4.50
มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม ให้บริการทั่วถึง	29	7.25
สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม ใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย	95	23.75
มีบัญชีเงินฝากอยู่	18	4.50
เงินเดือนโอนผ่านธนาคาร	5	1.25

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย คือ ขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม ใกล้ที่ทำงาน/ที่พักอาศัย จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มให้บริการทั่วถึง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.25 มีการให้บริการหลากหลายและมีบัญชีเงินฝากอยู่ในสัดส่วนเท่ากัน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเงินเดือนโอนผ่านธนาคาร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

4.3.1 ระดับความพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินต่อปัจจัยด้านต่างๆของบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ปัจจัย	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์						
1. รูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	30 (7.50)	226 (56.5)	132 (33.00)	9 (2.25)	3 (0.75)	3.68 (มาก)
2. บริการทางการเงินให้เลือกใช้หลากหลาย	26 (6.50)	236 (59.00)	126 (31.50)	10 (2.50)	2 (0.50)	3.69 (มาก)
3. ขั้นตอนการใช้งานสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ	52 (13.00)	247 (61.75)	96 (24.00)	3 (0.75)	2 (0.50)	3.86 (มาก)
4. ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือ/ไว้วางใจต่อการใช้บริการ	45 (11.25)	219 (54.75)	126 (31.50)	10 (2.50)	-	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.73 ระดับความพอใจ มาก						
2. ปัจจัยด้านราคา						
1. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่างๆ	17 (4.25)	115 (28.75)	201 (50.25)	53 (13.25)	14 (3.50)	3.17 (ปานกลาง)
2. อัตราค่าธรรมเนียมของบัตร เอทีเอ็ม	17 (4.25)	101 (25.25)	215 (53.75)	55 (13.75)	12 (3.00)	3.14 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.18 ระดับความพอใจ ปานกลาง						

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ปัจจัย	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
1. จำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	38 (9.50)	132 (33.00)	133 (33.25)	75 (18.75)	22 (5.50)	3.22 (ปานกลาง)
2. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	54 (13.50)	154 (38.50)	135 (33.75)	48 (12.00)	9 (2.25)	3.49 (ปานกลาง)
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	11 (2.75)	101 (25.25)	195 (48.75)	68 (17.00)	25 (6.25)	3.01 (ปานกลาง)
4. สถานที่ตั้งในแต่ละแห่ง อยู่ในสภาพ แวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ	16 (4.00)	148 (37.00)	198 (49.50)	29 (7.25)	9 (2.25)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.28 ระดับความพอใจ ปานกลาง						
4.ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย						
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับ	14 (3.50)	58 (14.50)	206 (51.50)	99 (24.75)	23 (5.75)	2.85 (ปานกลาง)
2. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	17 (4.25)	63 (15.75)	198 (49.50)	101 (25.25)	21 (5.25)	2.89 (ปานกลาง)
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือ	18 (4.50)	65 (16.25)	191 (47.75)	100 (25.00)	26 (6.50)	2.87 (ปานกลาง)
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	10 (2.50)	80 (20.00)	207 (51.75)	87 (21.75)	16 (4.00)	2.95 (ปานกลาง)
5. คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	12 (3.00)	97 (24.25)	172 (43.00)	105 (26.25)	14 (3.50)	2.97 (ปานกลาง)
6. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	6 (1.50)	90 (22.50)	174 (43.50)	103 (25.75)	27 (6.75)	2.86 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.93 ระดับความพอใจ ปานกลาง						
รวม						3.27 (ปานกลาง)

ที่มา: จากการสำรวจปี 2549

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย ภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจการบริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) รายละเอียดปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สอบถามเป็น อันดับแรกคือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีขั้นตอนการใช้งานสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ สร้างความเชื่อถือ/ไว้วางใจต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีบริการทางการเงินให้เลือกใช้หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) รายละเอียดปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สอบถามเป็น อันดับแรกคือสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สอบถามเป็นอันดับแรกคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขายที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สอบถามเป็น อันดับแรกคือ คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.97) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 2.95) การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.89) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 2.87) คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86) และการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ระดับความพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านต่างๆของบริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากเห็นว่า เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยมีขั้นตอนการใช้งานสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือ/ไว้วางใจต่อการใช้และมีบริการทางการเงินให้เลือกใช้หลากหลาย

ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งทางธนาคารควรมีการกำหนดกลยุทธ์และปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ

โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตัวแปรที่ไม่เกิดความคลาดเคลื่อนเกินกว่า 20 % มาพิจารณาเท่านั้น

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	-	3(8.0)	56(14.0)	89(22.3)	22(5.5)	170(42.5)
หญิง	-	7(1.8)	70(17.5)	130(32.5)	23(5.8)	230(57.5)
รวม	-	10(2.5)	126(31.5)	219(54.8)	45(11.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 1.89$$

$$\text{Sig} = 0.59$$

$$\text{Error} = 12.5 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการในระดับมาก(ร้อยละ22.3) เช่นเดียวกับ เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก (ร้อยละ 32.5)

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 1.89 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.59 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	-	29(7.3)	29(7.3)	50(12.5)	13(3.3)	92(23.0)
ระดับ ปวส .และ อนุปริญญา	-	2(0.5)	15(3.8)	35(8.8)	6(1.5)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	-	8(2.0)	82(20.5)	134(33.5)	26(6.5)	250(62.5)
รวม	-	10(2.5)	126(31.5)	219(54.8)	45(11.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 4.99$$

$$\text{Sig} = 0.54$$

$$\text{Error} = 16.7\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 33.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่า ไคสแควร์จากการคำนวณได้ 4.99 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.54 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษานั้นคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยด้านราคา

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	5(1.3)	20(5.0)	90(22.5)	45(11.3)	10(2.5)	170(42.5)
หญิง	9(2.3)	33(8.3)	111(27.8)	70(17.5)	7(1.8)	230(57.5)
รวม	14(3.5)	53(13.3)	201(50.3)	115(28.8)	17(4.3)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 3.57$$

$$\text{Sig} = 0.48$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านอัตรา ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 22.5) เช่นเดียวกับเพศหญิง(ร้อยละ 27.8) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 3.57 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.48 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	4(1.0)	20(5.0)	99(24.8)	37(9.3)	10(2.5)	170(42.5)
หญิง	8(2.0)	35(8.8)	116(29.0)	64(16.0)	7(1.8)	230(57.5)
รวม	12(3.0)	55(13.8)	215(53.8)	101(25.3)	17(4.3)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 5.64$$

$$\text{Sig} = 0.27$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรในระดับปานกลาง (ร้อยละ 24.8) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 29.0) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 5.64 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.27 ซึ่ง มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็มที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	9(2.3)	20(5.0)	73(18.3)	51(12.8)	6(1.5)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	4(1.0)	16(4.0)	65(16.3)	31(7.8)	6(1.5)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	1(0.3)	17(4.3)	63(15.8)	33(8.3)	5(1.3)	119(29.8)
รวม	14(3.5)	53(13.3)	201(50.3)	115(28.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$\chi^2 = 7.02$

Sig = 0.53

Error = 13.3 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 18.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 16.3 และ 15.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 7.02 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.53 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็ม

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	7(1.8)	20(5.0)	80(20.0)	45(11.3)	7(1.8)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	5(1.3)	20(5.0)	62(15.5)	28(7.0)	7(1.8)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	-	15(3.8)	73(18.3)	28(7.0)	3(0.8)	119(29.8)
รวม	12(3.0)	55(13.8)	215(53.8)	101(25.3)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$\chi^2 = 10.28$

Sig = 0.25

Error = 20.00 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็มในระดับปานกลาง (ร้อยละ 20) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.5 และ 18.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.28 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็มที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	6(1.5)	26(6.5)	95(23.8)	39(9.8)	3(0.8)	169(42.3)
พนักงาน บริษัทเอกชน	6(1.5)	17(4.3)	51(12.8)	27(6.8)	2(0.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของ กิจการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	2(0.5)	10(2.5)	55(13.8)	49(12.3)	12(3.0)	128(32.0)
รวม	14(3.5)	53(13.3)	201(50.3)	115(28.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 27.58$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 23.8) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 27.58 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมนៃบัตรเอทีเอ็ม

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	3(0.8)	29(7.3)	100(25.0)	33(8.3)	4(1.0)	169(42.3)
พนักงาน บริษัทเอกชน	6(1.5)	19(4.8)	49(12.3)	27(6.8)	2(0.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของ กิจการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	3(0.8)	7(1.8)	66(16.5)	41(10.3)	11(2.8)	128(32.0)
รวม	12(3.0)	55(13.8)	215(53.8)	101(25.3)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 27.95$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 20\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมนៃบัตรเอทีเอ็มในระดับปานกลาง (ร้อยละ 25.0) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 27.95 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมนៃบัตรเอทีเอ็มที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4(1.0)	23(5.8)	82(20.5)	54(13.5)	4(1.0)	167(41.8)
10,001-20,000 บาท	10(2.5)	13(3.3)	75(18.8)	36(9.0)	7(1.8)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	-	17(4.3)	44(11.0)	25(6.3)	6(1.5)	92(23.0)
รวม	14(3.5)	53(13.3)	201(50.3)	115(28.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 17.03$$

$$\text{Sig} = 0.03$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 20.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 17.03 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
อัตราค่าธรรมเนียมของบัตร เอทีเอ็ม

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4(1.0)	24(6.0)	86(21.5)	47(11.8)	6(1.5)	167(41.8)
10,001-20,000 บาท	7(1.8)	21(5.3)	74(18.5)	32(8.0)	7(1.8)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	1(0.3)	10(2.5)	55(13.8)	22(5.5)	4(1.0)	92(23.0)
รวม	12(3.0)	55(13.8)	215(53.8)	101(25.3)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 6.02$$

$$\text{Sig} = 0.64$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็มในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 6.02 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.64 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้านี่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเอทีเอ็มไม่แตกต่างกัน

3) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	7(1.8)	31(7.8)	57(14.3)	63(15.8)	12(3.0)	170(42.5)
หญิง	15(3.8)	44(11.0)	76(19.0)	69(17.3)	26(6.5)	230(57.5)
รวม	22(5.5)	75(18.8)	133(33.3)	132(33.0)	38(9.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 4.41$$

$$\text{Sig} = 0.35$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 15.8) และ เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.0) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 4.41 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.35 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1(0.3)	17(4.3)	64(16.0)	60(15.0)	28(7.0)	170(42.5)
หญิง	8(2.0)	31(7.8)	71(17.8)	94(23.5)	26(6.5)	230(57.5)
รวม	9(2.3)	48(12.0)	135(33.8)	154(38.5)	54(13.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 8.67$$

$$\text{Sig} = 0.07$$

$$\text{Error} = 10.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 16.0) และกับเพศหญิงมีความพอใจระดับมาก (ร้อยละ 23.5) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณ ได้ 8.67 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้าน
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	9(2.3)	32(8.0)	82(20.5)	43(10.8)	4(1.0)	170(42.5)
หญิง	16(4.0)	36(9.0)	113(28.3)	58(14.5)	7(1.8)	230(57.5)
รวม	25(6.3)	68(17.0)	195(48.8)	101(25.3)	11(2.8)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 1.20$$

$$\text{Sig} = 0.88$$

$$\text{Error} = 10.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านมีสถานที่จอดรถ
เพียงพอ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 20.5) เช่นเดียวกับเพศหญิง(ร้อยละ 28.3) ตามลำดับ
เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณ ได้ 1.20 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.88 ซึ่งมีค่า
มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้ายศ
ชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่จอดรถเพียงพอที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	4(1.0)	12(3.0)	79(19.8)	70(17.5)	5(1.3)	170(42.5)
หญิง	5(1.3)	17(4.3)	119(29.8)	78(19.5)	11(2.8)	230(57.5)
รวม	9(2.3)	29(7.3)	198(49.5)	148(37.0)	16(4.0)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 2.80$$

$$\text{Sig} = 0.59$$

$$\text{Error} = 10.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ตั้งในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.8) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 29.8) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 2.80 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.59 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้ายุคชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ตั้งในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	13(3.3)	31(7.8)	48(12.0)	52(13.0)	15(3.8)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	3(0.8)	17(4.3)	53(13.3)	36(9.0)	13(3.3)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	6(1.5)	27(6.8)	32(8.0)	44(11.0)	10(2.5)	119(29.8)
รวม	22(5.5)	75(18.8)	133(33.3)	132(33.0)	38(9.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 13.76$$

$$\text{Sig} = 0.08$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการระดับมาก(ร้อยละ 13.0) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 41 ปีขึ้นไป(ร้อยละ 11.0)และผู้ที่มียุช่วง 31-40 ปี มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 13.76 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.08ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	5(1.3)	19(4.8)	60(15.0)	53(13.3)	22(5.5)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	4(1.0)	11(2.8)	38(9.5)	49(12.3)	20(5.0)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	-	18(4.5)	37(9.3)	52(13.0)	12(3.0)	119(29.8)
รวม	9(2.3)	48(12.0)	155(33.8)	154(38.5)	54(13.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 10.76$$

Sig = 0.21

Error = 20.00 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 15.0) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 12.3 และ 13.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.76 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.21 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	10(2.5)	29(7.3)	78(19.5)	39(9.8)	3(0.8)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	7(1.8)	23(5.8)	48(12.0)	39(9.8)	5(1.3)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	8(2.0)	16(4.0)	69(17.3)	23(5.8)	3(0.8)	119(29.8)
รวม	25(6.3)	68(17.0)	195(48.8)	101(25.3)	11(2.8)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 10.79$$

$$\text{Sig} = 0.21$$

$$\text{Error} = 20.00\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.0 และ 17.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.79 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.21 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้านที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจ
ด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับปวช.	2(0.5)	20(5.0)	30(7.5)	31(7.8)	9(2.3)	92(23.0)
ระดับ ปวส.และ อนุปริญญา	1(0.3)	10(2.5)	23(5.8)	20(5.0)	4(1.0)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	19(4.8)	45(11.3)	80(20.0)	81(20.3)	25(6.3)	250(62.5)
รวม	22(5.5)	75(18.8)	133(33.3)	132(33.0)	38(9.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 7.35$$

$$\text{Sig} = 0.50$$

$$\text{Error} = 6.7\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 20.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับต่ำกว่า ปวช. (ร้อยละ 7.8) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปวส.และอนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 5.8)

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 7.35 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา นั่นคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับปวช.	-	13(3.3)	31(7.8)	39(9.8)	9(2.3)	92(23.0)
ระดับ ปวส.และ อนุปริญญา	-	4(1.0)	24(6.0)	22(5.5)	8(2.0)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูง กว่า	9(2.3)	31(7.8)	80(20.0)	93(23.3)	37(9.3)	250(62.5)
รวม	9(2.3)	48(12.0)	135(33.8)	154(38.5)	54(13.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 10.00$$

$$\text{Sig} = 0.26$$

$$\text{Error} = 13.3 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ ในระดับมาก (ร้อยละ 23.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับต่ำกว่าระดับปวช. (ร้อยละ 9.8) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.และอนุปริญญา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 6.0)

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.00 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.26 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา นั่นคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับปวช.	4(1.0)	27(6.8)	41(10.3)	16(4.0)	4(1.0)	92(23.0)
ระดับ ปวส.และ อนุปริญญา	3(0.8)	6(1.5)	23(5.8)	21(5.3)	5(1.3)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	18(4.5)	35(8.8)	131(32.8)	64(16.0)	2(0.5)	250(62.5)
รวม	25(6.3)	68(17.0)	195(48.8)	101(25.3)	11(2.8)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 30.68$$

Sig = 0.00

Error = 20.00 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 32.8) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับปวส.และอนุปริญญา (ร้อยละ 5.8) และระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช. (ร้อยละ 10.3) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 30.68 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา นั่นคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
จำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	12(3.0)	36(9.0)	62(15.5)	45(11.3)	14(3.5)	169(42.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	5(1.3)	11(2.8)	45(11.3)	36(9.0)	6(1.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	5(1.3)	28(7.0)	26(6.5)	51(12.8)	18(4.5)	128(32.0)
รวม	22(5.5)	75(18.8)	133(33.3)	132(33.0)	38(9.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 25.25$$

Sig = 0.00

Error = 0.00 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 15.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน ร้อยละ 11.3 ส่วนอาชีพอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 25.25 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	7(1.8)	22(5.5)	62(15.5)	58(14.5)	20(5.0)	169(42.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	2(0.5)	10(2.5)	36(9.0)	43(10.8)	12(3.0)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	-	16(4.0)	37(9.3)	53(13.3)	22(5.5)	128(32.0)
รวม	9(2.3)	48(12.0)	135(33.8)	154(38.5)	54(13.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 10.83$$

$$\text{Sig} = 0.21$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 15.5) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 10.8 และ ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.83 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.21 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	11(2.8)	27(6.8)	93(23.3)	35(8.8)	3(0.8)	169(42.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	8(2.0)	24(6.0)	47(11.8)	21(5.3)	3(0.8)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	6(1.5)	17(4.3)	55(13.8)	45(11.3)	5(1.3)	128(32.0)
รวม	25(6.3)	68(17.0)	195(48.8)	101(25.3)	11(2.8)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 15.43$$

$$\text{Sig} = 0.05$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 23.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 15.43 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	6(1.5)	29(7.3)	65(16.3)	50(12.5)	17(4.3)	167(41.8)
10,001-20,000 บาท	7(1.8)	27(6.8)	44(11.0)	47(11.8)	16(4.0)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	9(2.3)	19(4.8)	24(6.0)	35(8.8)	5(1.3)	92(23.0)
รวม	22(5.5)	75(18.8)	133(33.3)	132(33.0)	38(9.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 11.20$$

$$\text{Sig} = 0.19$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 16.3) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท และช่วง 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 11.8 และ 8.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 11.2 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.19 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2(0.5)	18(4.5)	58(14.5)	65(16.3)	24(6.0)	167(41.8)
10,001-20,000 บาท	4(1.0)	18(4.5)	48(12.0)	50(12.5)	21(5.3)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	3(0.8)	12(3.0)	29(3.3)	39(9.8)	9(2.3)	92(23.0)
รวม	9(2.3)	48(12.0)	135(33.8)	154(38.5)	54(13.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 3.95$$

$$\text{Sig} = 0.86$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 16.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 3.95 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.86 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	8(2.0)	31(7.8)	86(21.5)	36(9.0)	6(1.5)	167(41.8)
10,001-20,000 บาท	13(3.3)	28(7.0)	57(14.3)	40(10.0)	3(0.8)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	4(1.0)	9(2.3)	52(13.0)	25(6.3)	2(0.5)	92(23.0)
รวม	25(6.3)	68(17.0)	195(48.8)	101(25.3)	11(2.8)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 12.55$$

$$\text{Sig} = 0.13$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 12.55 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่ไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย

ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	4(1.0)	52(13.0)	89(22.3)	20(5.0)	5(1.3)	170(42.5)
หญิง	19(4.8)	47(11.8)	117(29.3)	38(9.5)	9(2.3)	230(57.5)
รวม	23(5.8)	99(24.8)	206(51.5)	58(14.5)	14(3.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 11.83$$

$$\text{Sig} = 0.02$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับในระดับปานกลาง (ร้อยละ 22.3) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 29.3) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 11.83 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	4(1.0)	51(12.8)	84(21.0)	26(6.5)	5(1.3)	170(42.5)
หญิง	17(4.3)	50(12.5)	114(28.5)	37(9.3)	12(3.0)	230(57.5)
รวม	21(5.3)	101(25.3)	198(49.5)	63(15.8)	17(4.3)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 8.60$$

$$\text{Sig} = 0.07$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.0) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 28.5) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 8.60 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้ายุคชาย และเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	7(1.8)	40(10.0)	87(21.8)	28(7.0)	8(2.0)	170(42.5)
หญิง	19(4.8)	60(15.0)	104(26.0)	37(9.3)	10(2.5)	230(57.5)
รวม	26(6.5)	100(25.0)	191(47.8)	65(16.3)	18(4.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 3.60$$

$$\text{Sig} = 0.46$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.8) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 26.0) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 3.60 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้ายุคชายและเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	5(1.3)	35(8.8)	92(23.0)	34(8.5)	4(1.0)	170(42.5)
หญิง	11(2.8)	52(13.0)	115(28.8)	46(11.5)	6(1.5)	230(57.5)
รวม	16(4.0)	87(21.8)	207(51.8)	80(20.0)	10(2.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 1.36$$

$$\text{Sig} = 0.85$$

$$\text{Error} = 10.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 23.0) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 28.8) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 1.36 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.85 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้ายุคชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้าน
คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	5(1.3)	43(10.8)	74(18.5)	44(11.0)	4(1.0)	170(42.5)
หญิง	9(2.3)	62(15.5)	98(24.5)	53(13.3)	8(2.0)	230(57.5)
รวม	14(3.5)	105(26.3)	172(43.0)	97(24.3)	12(3.0)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 1.12$$

$$\text{Sig} = 0.89$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากพนักงานธนาคารในระดับปานกลาง (ร้อยละ 18.5) เช่นเดียวกับเพศหญิง (ร้อยละ 24.5) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 1.12 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.89 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับเพศนั้นคือลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากพนักงานธนาคารที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ระดับความพึงพอใจด้าน
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	6(1.5)	52(13.0)	69(17.3)	42(10.5)	1(0.3)	170(42.5)
หญิง	21(5.3)	51(12.8)	105(26.3)	48(12.0)	5(1.3)	230(57.5)
รวม	27(6.8)	103(25.8)	174(43.5)	90(22.5)	6(1.5)	400 (100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 10.08$$

$$\text{Sig} = 0.04$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 17.3) เช่นเดียวกับเพศหญิง(ร้อยละ 26.3) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 10.08 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับเพศ นั่นคือ ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการ
ประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	11(2.8)	45(11.3)	69(17.3)	26(6.5)	8(2.0)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	3(0.8)	27(6.8)	75(18.8)	14(3.5)	3(0.8)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	9(2.3)	27(6.8)	62(15.5)	18(4.5)	3(0.8)	119(29.8)
รวม	23(5.8)	99(24.8)	206(51.5)	58(14.5)	14(3.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 12.05$$

$$\text{Sig} = 0.15$$

$$\text{Error} = 13.3\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับในระดับปานกลาง (ร้อยละ 17.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.8 และ 15.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 12.05 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.15 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	11(2.8)	43(10.8)	72(18.0)	24(6.0)	9(2.3)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	3(0.8)	30(7.5)	62(15.5)	22(5.5)	5(1.3)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	7(1.8)	28(7.0)	64(16.0)	17(4.3)	3(0.8)	119(29.8)
รวม	21(5.3)	101(25.3)	198(49.5)	63(15.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 6.36$$

$$\text{Sig} = 0.60$$

$$\text{Error} = 0.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 18.0) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.5 และ 16.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 6.36 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.60 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	14(3.5)	30(7.5)	79(19.8)	26(6.5)	10(2.5)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	3(0.8)	35(8.8)	57(14.3)	24(6.0)	3(0.8)	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	9(2.3)	35(8.8)	55(13.8)	15(3.8)	5(1.3)	119(29.8)
รวม	26(6.5)	100(25.0)	191(47.8)	65(16.3)	18(4.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 12.90$$

$$\text{Sig} = 0.11$$

$$\text{Error} = 0.00\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.8) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.3 และ 13.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 12.90 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.11 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุต่ำกว่า 31 ปี	15(3.8)	36(9.0)	70(17.5)	33(8.3)	5(1.3)	159(39.8)
31 ปี – 40 ปี	4(1.0)	34(8.5)	57(14.3)	27(6.8)	-	122(30.5)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	8(2.0)	33(8.3)	47(11.8)	30(7.5)	1(0.3)	119(29.8)
รวม	27(6.8)	103(25.8)	174(43.5)	90(22.5)	6(1.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 1.26$$

$$\text{Sig} = 0.19$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการในระดับปานกลาง(ร้อยละ 17.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.3 และ 11.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 1.26 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.19 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับปวช.	2(0.5)	27(6.8)	42(10.5)	17(4.3)	4(1.0)	92(23.0)
ระดับ ปวส.และ อนุปริญญา	1(0.3)	13(3.3)	22(5.5)	18(4.5)	4(1.0)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	20(5.0)	59(14.8)	142(35.5)	23(5.8)	6(1.5)	250(62.5)
รวม	23(5.8)	99(24.8)	206(51.5)	58(14.5)	14(3.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 30.72$$

Sig = 0.00

Error = 20.00 %

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 35.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 30.72 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่า น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา นั่นคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิว และแผ่นพับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	5(1.3)	16(4.0)	51(12.8)	13(3.3)	7(1.8)	92(23.0)
ระดับ ปวส.และ อนุปริญญา	-	15(3.8)	16(4.0)	22(5.5)	5(1.3)	58(14.5)
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	21(5.3)	69(17.3)	124(31.0)	30(7.5)	6(1.5)	250(62.5)
รวม	26(6.5)	100(25.0)	191(47.8)	65(16.3)	18(4.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 40.82$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 31.0) เช่นเดียวกับ ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปวช. ร้อยละ 12.8 ส่วนระดับปวส. และอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 40.82 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา นั่นคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการขายที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	16(4.0)	42(10.5)	89(22.3)	17(4.3)	5(1.3)	169(42.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	2(0.5)	40(10.0)	43(10.8)	16(4.0)	2(0.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	5(1.3)	17(4.3)	74(18.5)	25(6.3)	7(1.8)	128(32.0)
รวม	23(5.8)	99(24.8)	206(51.5)	58(14.5)	14(3.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 32.30$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 13.3 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 22.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 32.30 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.53 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	16(4.0)	50(12.5)	78(19.5)	18(4.5)	7(1.8)	169(42.3)
พนักงาน บริษัทเอกชน	2(0.5)	38(9.5)	45(11.3)	16(4.0)	2(0.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	3(0.8)	13(3.3)	75(18.8)	29(7.3)	8(2.0)	128(32.0)
รวม	21(5.3)	101(25.3)	198(49.5)	63(15.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 40.66$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 6.7\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 40.66 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปด้วย

ตารางที่ 4.54 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	17(4.3)	41(10.3)	84(21.0)	24(6.0)	3(0.8)	169(42.3)
พนักงาน บริษัทเอกชน	6(1.5)	39(9.8)	43(10.8)	13(3.3)	2(0.5)	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	3(0.8)	20(5.0)	64(16.0)	28(7.0)	13(3.3)	128(32.0)
รวม	26(6.5)	100(25.0)	191(47.8)	65(16.3)	18(4.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 36.32$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 6.7\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.0) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณ ได้ 36.32 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.55 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รับราชการ	17(4.3)	46(11.5)	78(19.5)	26(6.5)	2(0.5)	169(42.3)
พนักงานบริษัทเอกชน	10(2.5)	38(9.5)	38(9.5)	17(4.3)	-	103(25.8)
อื่นๆ (เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ฯลฯ)	-	19(4.8)	58(14.5)	47(11.8)	4(1.0)	128(32.0)
รวม	27(6.8)	103(25.8)	174(43.5)	90(22.5)	6(1.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 46.00$$

$$\text{Sig} = 0.00$$

$$\text{Error} = 20.00 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 46.00 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับอาชีพ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.56 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ10,000 บาท	4(1.0)	47(11.8)	79(19.8)	28(7.0)	9(2.3)	167(41.8)
10,001-20,00บาท	9(2.3)	37(9.3)	75(18.8)	17(4.3)	3(0.8)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	10(2.5)	15(3.8)	52(13.0)	13(3.3)	2(0.5)	92(23.0)
รวม	23(5.8)	99(24.8)	206(51.5)	58(14.5)	14(3.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 16.32$$

$$\text{Sig} = 0.04$$

$$\text{Error} = 13.3 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ10,000บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.8) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 16.32 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.04ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท	3(0.8)	46(11.5)	77(19.3)	29(7.3)	12(3.0)	167(41.8)
10,001-20,000บาท	9(2.3)	39(9.8)	70(17.5)	20(5.0)	3(0.8)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	9(2.3)	16(4.0)	51(12.8)	14(3.5)	2(0.5)	92(23.0)
รวม	21(5.3)	101(25.3)	198(49.5)	63(15.8)	17(4.3)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 18.03$$

$$\text{Sig} = 0.02$$

$$\text{Error} = 13.3 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 19.3) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 18.03 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท	7(1.8)	38(9.5)	83(20.8)	28(7.0)	11(2.8)	167(41.8)
10,001-20,00บาท	11(2.8)	37(9.3)	64(16.0)	24(6.0)	5(1.3)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	8(2.0)	25(6.3)	44(11.0)	13(3.3)	2(0.5)	92(23.0)
รวม	26(6.5)	100(25.0)	191(47.8)	65(16.3)	18(4.5)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 6.65$$

$$\text{Sig} = 0.57$$

$$\text{Error} = 6.7\%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 20.8) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 6.65 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.57 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้านที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจด้าน
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

รายได้ (บาท)	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000บาท	6(1.5)	39(9.8)	82(20.5)	35(8.8)	5(1.3)	167(41.8)
10,001-20,00บาท	14(3.5)	41(10.3)	54(13.5)	31(7.8)	1(0.3)	141(35.3)
20,001 บาทขึ้นไป	7(1.8)	23(5.8)	38(9.5)	24(6.0)	-	92(23.0)
รวม	27(6.8)	103(25.8)	174(43.5)	90(22.5)	6(1.50)	400(100)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงร้อยละ

$$\chi^2 = 13.03$$

$$\text{Sig} = 0.11$$

$$\text{Error} = 20.0 \%$$

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 20.5) เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ

เมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์ จากการคำนวณได้ 13.03 มีระดับนัยสำคัญ (Sig) = 0.11 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ปัจจัย	ตัวแปรอิสระ				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. รูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	-	-	-	-	-
2. บริการทางการเงินให้เลือกใช้หลากหลาย	-	-	-	-	-
3. ขั้นตอนการใช้งานสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการ	-	-	-	-	-
4. ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อถือ/ไว้วางใจต่อการใช้บริการ	NS	-	NS	-	-
2. ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่างๆ	NS	NS	-	Sig	NS
2. อัตราค่าธรรมเนียมของบัตร เอทีเอ็ม	NS	NS	-	Sig	NS
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. จำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	NS	NS	NS	Sig	NS
2. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการใช้บริการ	NS	NS	NS	NS	NS
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	NS	NS	Sig	Sig	NS
4. สถานที่ตั้งในแต่ละแห่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการใช้บริการ	NS	-	-	-	-
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย					
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ใบปลิวและแผ่นพับ	Sig	NS	Sig	Sig	Sig
2. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	NS	NS	-	Sig	Sig
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือ	NS	NS	Sig	Sig	NS
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	NS	-	-	-	-
5. คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร	NS	-	-	-	-
6. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	Sig	NS	-	Sig	NS

หมายเหตุ - หมายถึง มีค่าความถี่ที่คาดหวัง (E) ในแต่ละเซลล์ต่ำกว่า 5 เป็นจำนวนเกิน 20 %

NS หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญที่ 5 %

Sig หมายถึง มีนัยสำคัญที่ 5 %

4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.61 แสดงจำนวน และร้อยละจำแนกตาม ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการใช้บริการ ทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย	46	11.50
2. ระบบการทำงานของเครื่อง ล่าช้า	71	17.75
3. ขั้นตอนและรายการที่ให้บริการเข้าใจยาก	27	6.75
4. สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล	107	26.75
5. ระยะเวลาในการให้บริการ	24	6.00
6. เครื่อง เอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย	228	57.00
7. จำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่เพียงพอ	164	41.00
8. อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	40	10.00

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยประสบจากการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย คือ เครื่อง เอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา คือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00 สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล จำนวน 107 รายคิดเป็นร้อยละ 26.75 ระบบการทำงานของเครื่องเอทีเอ็ม ล่าช้า จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.75 ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ขั้นตอนและรายการในเครื่องเอทีเอ็ม ที่ให้บริการเข้าใจยาก จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 และระยะเวลาในการให้บริการ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยลำดับแรก ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3

บริการ	ลำดับแรก		ลำดับที่ 2		ลำดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย	18	6.00	17	7.46	11	6.15
2. ระบบการทำงาน ล้าช้า	13	4.33	25	10.96	33	18.44
3. ขั้นตอนและรายการที่ให้บริการ เข้าใจยาก	4	1.33	11	4.82	12	6.70
4. สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล	27	9.00	43	18.86	37	20.67
5. ระยะเวลาในการให้บริการ	1	0.33	15	6.58	8	4.47
6. เครื่อง เอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย	156	52.00	44	19.30	28	15.64
7. จำนวนเครื่อง เอทีเอ็ม ไม่เพียงพอ	73	24.33	61	26.75	30	16.76
8. อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	8	2.67	12	5.26	20	11.17

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.36 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบจากการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เครื่องเอทีเอ็ม ชัดข้องบ่อย จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 อันดับที่ 2 คือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.75 และอันดับที่ 3 คือ สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.67 ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.35 ที่ปัญหาที่ถูกค่าประสบการณ์จากการใช้บริการมากที่สุดอันดับแรก คือ ปัญหาเครื่องเอทีเอ็มชำรุดบ่อย จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา คือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00 และอันดับที่สาม สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.75

ตารางที่ 4.63 แสดงจำนวน และร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ
ใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารควรเพิ่มจำนวนเครื่อง	70	27.56
ธนาคารควรมีจุดปรับสมุดเพิ่มขึ้น	3	1.18
ธนาคารควรมีการเตรียมการบริการอยู่เสมอ เช่น เตรียมใบสลิป ฯลฯ	47	18.50
ธนาคารควรมีการติดตั้งเครื่องบริเวณหน้าป้อม/ หน้าสะดวกซื้อ/สถานที่ราชการ/ตลาด	35	13.78
ธนาคารควรปรับปรุงระบบพร้อมทำงานตลอดเวลา	84	33.07
เครื่องควรมีรายการที่สามารถระบุความต้องการ ชนิดธนบัตรได้	2	0.79
ธนาคารควรปรับลดค่าธรรมเนียม	11	4.33
ธนาคารควรแนะนำค่าธรรมเนียม	2	0.79

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการสำรวจปี 2549

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.35 และตารางที่ 4.36 ซึ่งเป็นปัญหาที่ถูกค่าประสพจากการใช้บริการ โดยลำดับแรก คือเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อย รองลงมาคือ จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และลำดับที่สามคือ สถานที่ตั้งและทำเลห่างไกล จึงรวบรวมได้ข้อเสนอแนะที่ถูกค่าของธนาคารกรุงไทยต้องการมากที่สุด คือ ธนาคารปรับปรุงระบบให้พร้อมทำงานตลอดเวลา จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.07 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การทำรายการต่างๆ ในช่วงสิ้นเดือน ระบบของเครื่องระบบการทำงานของเครื่องเอทีเอ็ม ล่าช้า และขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ รองลงมาคือ ธนาคารเพิ่มจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.56 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการต้องยืนต่อแถวนานในบางแห่ง โดยเฉพาะช่วงสิ้นเดือนจะมีปัญหามาก ธนาคารควรมีการเตรียมการบริการอยู่เสมอ เช่น เตรียมใบสลิป ฯลฯ จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ใบสลิบจะหมดทำให้ไม่สะดวกในการทำรายการ ธนาคารควรมีการติดตั้ง

เครื่องเอทีเอ็ม บริเวณหน้าปั๊ม/หน้าร้านสะดวกซื้อ/สถานที่ราชการ/ตลาด จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.78 ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เนื่องจาก จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และการติดตั้งยังไม่กระจายอย่างทั่วถึง ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ธนาคารควรปรับ ลดค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 4.33 จำนวน 11 ราย ธนาคารควรมีจุดปรับสมุดเพิ่มขึ้นจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 เครื่องเอทีเอ็มมีรายการที่สามารถระบุความต้องการชนิดธนบัตรได้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.79



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved