

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขา ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอเป็นดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้ำในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่
- ส่วนที่ 4 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะบริการด้านต่าง ๆ กับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	125	37.90
หญิง	205	62.10
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ามีเพศชายจำนวน 125 คนคิดเป็นร้อยละ 37.9 และเพศหญิงจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	4.20
21-30 ปี	83	25.20
31-40 ปี	133	40.30
41-50 ปี	63	19.10
50-60 ปี	31	9.40
61 ปีขึ้นไป	6	1.80
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีพบมากที่สุดจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	147	44.50
แต่งงาน	172	52.10
หย่าร้าง	11	3.40
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ แต่งงานพบมากที่สุดจำนวน 172 คนคิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือมีสถานภาพโสดจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	26	7.90
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ	39	11.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	9.40
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	110	33.30
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	96	29.10
รับจ้างทั่วไป	28	8.50
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชนพบมากที่สุดจำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	14	4.20
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	16	4.80
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	35	10.60
ปริญญาตรี	193	58.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	72	21.80
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีพบมากที่สุดจำนวน 193 คนคิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท หรือสูงกว่าจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	53	16.10
10,000 – 20,000 บาท	100	30.30
20,001 – 30,000 บาท	65	19.70
30,001 – 40,000 บาท	46	13.90
มากกว่า 40,000 บาท	66	20.00
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทพบมากที่สุด จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาทจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการออมต่อเดือน

การออมต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	121	36.70
5,001 – 10,000 บาท	97	29.40
10,001 – 15,000 บาท	31	9.40
15,001 – 20,000 บาท	32	9.70
มากกว่า 20,000 บาท	49	14.80
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการออมต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการออมต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท พบมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการออมต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีการออมต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด นอกจากสาขาย่อยเช่น ทรลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
เชียงใหม่	60	18.20
วโรรส	29	8.80
ท่าแพ	20	6.10
ช้างคลาน	27	8.20
ไม่มี	194	58.80
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการธนาคารนอกจากสาขาย่อยเช่น ทรลแอร์พอร์ต สาขาใดของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการสาขาเชียงใหม่มากที่สุดจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมาคือสาขาวโรรสจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และสาขาช้างคลานจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับ
ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งเดียว	28	8.50
2 – 5 ครั้ง	133	40.30
6 – 10 ครั้ง	93	28.20
มากกว่า 10 ครั้ง	76	23.00
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการกับธนาคารธนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการ 2-5 ครั้งมากที่สุดจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือใช้บริการ 6-10 ครั้งจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเปิด
บัญชีทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง
3 เดือนที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	92	27.90
น้อย	62	18.80
ปานกลาง	105	31.80
มาก	71	21.50
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารธนชาติสาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการปาน

กลาง มีมากที่สุดจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือไม่ใช้บริการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และใช้บริการมากจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ค่าเฉลี่ยการให้บริการเท่ากับ 1.47 นั่นคือมีการใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการฝาก
ถอนกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่
ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	24	7.30
น้อย	27	8.20
ปานกลาง	125	37.90
มาก	154	46.70
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการฝากถอนกับธนาคารธนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการมาก มีมากที่สุดจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือใช้บริการปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และใช้บริการน้อยจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ค่าเฉลี่ยการให้บริการเท่ากับ 2.24 นั่นคือมีการใช้บริการฝากถอนกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการชำระค่างวดรถยนต์กับธนาคารธนชาติ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	177	53.60
น้อย	81	24.50
ปานกลาง	29	8.80
มาก	43	13.00
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการชำระค่างวดรถยนต์กับธนาคารธนชาติสาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการ มีมากที่สุดจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือใช้บริการน้อย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และใช้บริการมากจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ค่าเฉลี่ยการใช้บริการเท่ากับ 0.81 นั่นคือมีการใช้บริการชำระค่างวดรถยนต์กับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการซื้อตราสารทางการเงินกับธนาคารธนชาติ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	174	52.70
น้อย	96	29.10
ปานกลาง	38	11.50
มาก	22	6.70
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการซื้อตราสารทางการเงินกับธนาคารชนชาติสาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการ มี
มากที่สุดจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคือใช้บริการน้อย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อย
ละ 29.1 และใช้บริการปานกลางจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ค่าเฉลี่ยการให้บริการเท่ากับ
0.72 นั่นคือมีการใช้บริการซื้อตราสารทางการเงินกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการซื้อ
กองทุนรวมกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือน
ที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	223	67.60
น้อย	38	11.50
ปานกลาง	48	14.50
มาก	21	6.40
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการซื้อกองทุนรวมกับธนาคารชนชาติสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการ มีมาก
ที่สุดจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือใช้บริการปานกลาง จำนวน 48คน คิดเป็น
ร้อยละ 14.5และใช้บริการน้อยจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ค่าเฉลี่ยการให้บริการเท่ากับ 0.59
นั่นคือมีการใช้บริการซื้อกองทุนรวมกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ โอนเงินต่างธนาคารกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	195	59.10
น้อย	81	24.50
ปานกลาง	32	9.70
มาก	22	6.70
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการ โอนเงินต่างธนาคารกับธนาคารธนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการ มีมากที่สุดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือใช้บริการน้อย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และใช้บริการปานกลางจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ค่าเฉลี่ยการใช้บริการเท่ากับ 0.64 นั่นคือมีการใช้บริการ โอนเงินต่างธนาคารกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการชำระบัตรเครดิตกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ปริมาณ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	206	62.40
น้อย	79	23.90
ปานกลาง	11	3.30
มาก	34	10.30
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลด้านการใช้บริการชำระบัตรเครดิตกับธนาคารชนชาติสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการ มีมาก
ที่สุดจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือใช้บริการน้อย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ
23.9 และใช้บริการมากจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ค่าเฉลี่ยการให้บริการเท่ากับ 0.62 นั่นคือ
มีการใช้บริการชำระบัตรเครดิตกับธนาคารอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริการด้านเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้
บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ประเภทเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
ออมทรัพย์	284	86.10
ประจำ 3 เดือน	75	22.70
ประจำ 6 เดือน	32	9.70
ประจำ 9 เดือน	48	14.50
ประจำ 12 เดือน	29	8.80
ประจำ 24 เดือน	5	1.50
ประจำ 36 เดือน	35	10.60
ประจำรายเดือนปลอดภาษี	80	24.20
กองทุนรวม	86	26.10
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงการให้บริการเงินฝากกับธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต
เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ใช้บริการออมทรัพย์ 284 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1
บริการฝากประจำ 3 เดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 บริการฝากประจำ 6 เดือน จำนวน 32
คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 บริการฝากประจำ 9 เดือน จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 14.5 บริการฝาก
ประจำ 12 เดือน จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 8.8 บริการฝากประจำ 24 เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็น
ร้อยละ 1.5 บริการฝากประจำ 36 เดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 บริการฝากประจำราย
เดือนปลอดภาษี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และ กองทุนรวมจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ
26.1

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้ายุทธศาสตร์กับธนาคารพาณิชย์พร้อมทั้งจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม
ธนาคารชนชาติ สาขาเชียงใหม่พร้อมทั้งจังหวัดเชียงใหม่

ด้านบริการ	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานมีการกล่าวต้อนรับและใช้วาจาสุภาพ	148	44.80	2.45	55.20	0	0	2.45	มาก
พนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำ	166	50.30	2.49	48.20	5	1.50	2.49	มาก
คำปรึกษาด้านเงินฝาก	167	50.60	2.50	48.50	3	0.90	2.50	มาก
พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	148	44.80	159	48.20	23	7.00	2.38	มาก
มีพนักงานการตลาดอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านเงินฝาก	214	64.80	112	33.90	4	1.20	2.64	มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านบริการของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีการกล่าวต้อนรับและใช้วาจาสุภาพ มีระดับปัจจัยในระดับมาก 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 นั่นคือมีระดับปัจจัยด้านพนักงานมีการกล่าวต้อนรับและใช้วาจาสุภาพ อยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านบริการของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยพนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝากมีระดับปัจจัยในระดับมาก 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 นั่นคือมีระดับปัจจัยพนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านเงินฝาก อยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านบริการของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำมีระดับปัจจัยในระดับมาก 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 นั่นคือมีระดับปัจจัยพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านบริการของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยมีพนักงานการตลาดอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านเงินฝากมีระดับปัจจัยในระดับมาก 148 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 นั่นคือมีระดับปัจจัยมีพนักงานการตลาดอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านเงินฝากอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านบริการของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยสาขาเปิดให้บริการทุกวัน และเวลาเปิด - ปิดทำการสะดวกแก่มาใช้บริการมีระดับปัจจัยในระดับมาก 214 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 นั่นคือมีระดับปัจจัยสาขาเปิดให้บริการทุกวัน และเวลาเปิด - ปิดทำการสะดวกแก่มาใช้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บัญชีด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	154	46.70	176	53.30	0	0	2.46	มาก
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา	145	43.90	172	52.10	13	3.90	2.40	มาก
พนักงานมีรอยยิ้มที่ดี	167	50.60	161	48.80	2	0.60	2.50	มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีระดับปัจจัยในระดับมาก 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 นั่นคือมีระดับปัจจัยพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลามีระดับปัจจัยในระดับมาก 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 นั่นคือมีระดับปัจจัยจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลาอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยพนักงานมีธรรมาศยที่ดีมีระดับปัจจัยในระดับมาก 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 นั่นคือมีระดับปัจจัยพนักงานมีธรรมาศยที่ดีอยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านสถานที่	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	175	53.00	150	45.50	5	1.50	2.51	มาก
ธนาคารตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า	230	69.70	96	29.10	4	1.20	2.68	มาก
สถานที่จอดรถสะดวก	173	52.40	136	41.20	21	6.40	2.46	มาก
ความสะดวกของธนาคาร	148	44.80	174	52.70	8	2.40	2.42	มาก
จำนวนช่องทางในการให้บริการ	89	27.00	220	66.70	21	6.40	2.20	ปานกลาง
อุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคาร	91	27.60	176	53.30	63	19.10	2.08	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและเก็บข้อมูล

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยทำเลที่ตั้งของธนาคารมีระดับปัจจัยในระดับ มาก 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 นั่นคือมีระดับปัจจัยทำเลที่ตั้ง ของธนาคารอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้ามีระดับ ปัจจัยในระดับมาก 230 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 นั่นคือมีระดับ ปัจจัยธนาคารตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยสถานที่จอดรถสะดวกมีระดับปัจจัยในระดับ มาก 173 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 นั่นคือมีระดับปัจจัยสถานที่ จอดรถสะดวกอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยความสะดวกของธนาคารมีระดับปัจจัยใน ระดับมาก 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 นั่นคือมีระดับปัจจัย ความสะดวกของธนาคารอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยจำนวนช่องทางในการให้บริการมีระดับ ปัจจัยในระดับมาก 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 นั่นคือมีระดับ ปัจจัยจำนวนช่องทางในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยอุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคารมีระดับ ปัจจัยในระดับมาก 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 นั่นคือมีระดับ ปัจจัยอุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บัญชีด้านราคา การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านราคา การส่งเสริมการตลาด	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง	184	55.80	138	41.80	8	2.40	2.53	มาก
ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่ำ	110	33.30	207	62.70	13	3.90	2.29	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มต่ำ	97	29.40	214	64.80	19	5.80	2.23	ปานกลาง
มีช่องทางที่ระลึกในการเปิดบัญชีเงินฝาก	89	27.00	157	47.60	84	25.50	2.01	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและเก็บข้อมูล

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาดของธนาคารธนชาตสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงมี
ระดับปัจจัยในระดับมาก 184 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 นั่นคือมี
ระดับปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงอยู่ในเกณฑ์มาก

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาดของธนาคารธนชาตสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยค่าธรรมเนียมบริการโอน
เงินค้ำมีระดับปัจจัยในระดับมาก 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.30
นั่นคือมีระดับปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาดของธนาคารธนชาตสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มค้ำมี
ระดับปัจจัยในระดับมาก 97 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ระดับ และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 นั่น
คือมีระดับปัจจัยค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มค้ำอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาดของธนาคารธนชาตสาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยมีของที่ระลึกในการเปิด
บัญชีเงินฝากมีระดับปัจจัยในระดับมาก 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ
2.02 นั่นคือมีระดับปัจจัยมีของที่ระลึกในการเปิดบัญชีเงินฝากอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ข้อเสียของธนาคาร	56	17.00	244	73.90	30	9.10	2.07	ปานกลาง
ธนาคารสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าได้	97	29.40	221	67.00	12	3.60	2.25	ปานกลาง
ธนาคารให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง	110	33.30	213	64.50	7	2.10	2.31	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและกรคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยชื่อเสียงของธนาคารมีระดับปัจจัยในระดับมาก 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 นั่นคือมีระดับปัจจัยชื่อเสียงของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าได้มีระดับปัจจัยในระดับมาก 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารสามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าได้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องมีระดับปัจจัยในระดับมาก 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ธนาคารมีประเภทเงินฝากที่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ	80	24.20	241	73.00	9	2.70	2.21	ปานกลาง
สามารถรับดอกเบี้ยเงินฝากประจำเข้าเงินฝากออมทรัพย์ได้เป็นรายเดือน	109	33.00	158	47.90	63	19.10	2.13	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและกรคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีประเภทเงินฝากที่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการมีระดับปัจจัยในระดับมาก 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีประเภทเงินฝากที่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารสามารถรับดอกเบี้ยเงินฝากประจำเข้าเงินฝากออมทรัพย์ได้เป็นรายเดือนมีระดับปัจจัยในระดับมาก 109 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารสามารถรับดอกเบี้ยเงินฝากประจำเข้าเงินฝากออมทรัพย์ได้เป็นรายเดือนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีอุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	84	25.50	228	69.10	18	5.50	2.20	ปานกลาง
จำนวนตู้ ATM เพียงพอในการใช้บริการ	70	21.20	154	46.70	106	32.10	1.89	ปานกลาง
มีระบบการทำงานที่ทันสมัย	88	26.70	214	64.80	28	8.50	2.18	ปานกลาง
มีแผนพับ เอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์	83	25.20	231	70.00	16	4.80	2.20	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและเก็บข้อมูล

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของธนาคารชนชาติสาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีอุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานที่ พร้อมใช้งานอยู่เสมอมีระดับปัจจัยในระดับมาก 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีอุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานที่ พร้อมใช้งานอยู่เสมออยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของธนาคารชนชาติสาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีจำนวนตู้ ATM เพียงพอในการใช้บริการมีระดับปัจจัยในระดับมาก 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีจำนวนตู้ ATM เพียงพอในการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของธนาคารชนชาติสาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีระบบการทำงานที่ทันสมัยมีระดับปัจจัยในระดับมาก 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีระบบการทำงานที่ทันสมัยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของธนาคารชนชาติสาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีแผ่นพับ เอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ มีระดับปัจจัยในระดับมาก 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีแผ่นพับ เอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับ
ธนาคารชนชาติ สาขาเชียงใหม่ ทรังคเอร์พอร์ตรียงใหม่

ด้านสังคม	ระดับปัจจัย						เฉลี่ย	ระดับปัจจัย
	มาก		ปานกลาง		น้อย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น	78	23.60	213	64.50	39	11.80	2.11	ปานกลาง
มีความสัมพันธ์กับพนักงานของธนาคาร	116	35.20	170	51.50	44	13.30	2.21	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและถวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสังคมของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเชียงใหม่ที่แอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น มีระดับปัจจัยในระดับมาก 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากตารางแสดงข้อมูลปัจจัยด้านสังคมของธนาคารชนชาติสาขาย่อยเชียงใหม่ที่แอร์พอร์ต เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัจจัยธนาคารมีความสัมพันธ์กับพนักงานของธนาคารมีระดับปัจจัยในระดับมาก 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ระดับ และมีระดับปัจจัยเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 นั่นคือมีระดับปัจจัยธนาคารมีความสัมพันธ์กับพนักงานของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้านำในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเชียงใหม่ที่แอร์พอร์ตเชียงใหม่

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเชียงใหม่ที่แอร์พอร์ตเชียงใหม่

ปัญหาด้านการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานใช้เวลาไม่สุภาพ	2	0.60
จำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	64	19.40
พนักงานให้บริการล่าช้า	26	7.90
พนักงานให้บริการผิดพลาดบ่อยครั้ง	13	3.90
พนักงานขาดประสบการณ์	23	7.00
ไม่มีปัญหาดังกล่าว	204	61.80

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัญหาด้านการบริการของลูกค้านำในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารชนชาติสาขาย่อยเชียงใหม่ที่แอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการมีมากที่สุดจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รองลงมาคือปัญหาพนักงานให้บริการล่าช้าจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 7.9 และปัญหาพนักงานขาดประสบการณ์จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา การส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ปัญหาด้านราคา การส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	10	3.00
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง	10	3.00
ขาดการประชาสัมพันธ์	56	17.00
ขาดของที่ระลึกในการเปิดบัญชีเงินฝาก	56	17.00
ไม่มีปัญหาดังกล่าว	210	63.60

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัญหาด้านด้านราคา การส่งเสริมการตลาดของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์และขาดของที่ระลึกในการเปิดบัญชีเงินฝาก มีมากที่สุดจำนวน 56 คน คิดเป็นเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือปัญหาอัตราดอกเบี้ยต่ำและค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งของธนาคารหายาก	48	14.50
สถานที่จอดรถไม่สะดวก	50	15.20
ช่องทางในการให้บริการไม่เพียงพอ	38	11.50
แสงสว่างภายในธนาคารไม่เพียงพอ	7	2.10
อุณหภูมิภายในธนาคารอบอ้าว	27	8.20
ไม่มีปัญหาดังกล่าว	174	52.70

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัญหาด้านสถานที่ของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัญหาจำนวนสถานที่จอดรถไม่สะดวกมีมากที่สุดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาคือปัญหาที่ตั้งของธนาคารหายากจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 14.5 และปัญหาช่องทางในการให้บริการไม่เพียงพอจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์สำนักงานไม่พร้อมใช้งาน เช่น ปากกา สลิปเงินฝาก-ถอน เป็นต้น	12	3.60
ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ	42	12.70
ระบบการทำงานขัดข้องบ่อยครั้ง	15	4.50
ขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ เป็นต้น	72	21.80
ไม่มีปัญหาดังกล่าว	196	59.40

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า ปัญหาขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการมีมากที่สุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือปัญหาจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการจำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 12.7 และปัญหาระบบการทำงานขัดข้องบ่อยครั้งจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะบริการด้านต่าง ๆ กับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ตารางที่ 4.30 แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านบริการธนาคารชนชาติ สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	319	96.70
ควรปรับปรุง	11	3.30
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ข้อเสนอแนะด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอ ในการให้บริการ	7	63.64

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านบริการธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นด้านบริการมีความเหมาะสม จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 ควรปรับปรุงจำนวน 11 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.3 และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอในการ
ให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64

ตารางที่ 4.31 แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านสถานที่ธนาคารชนชาติ สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	318	96.40
ควรปรับปรุง	12	3.60
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ข้อเสนอแนะด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งไม่เด่น ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นขึ้น	3	25.00
เลือกที่ตั้งธนาคารที่จอดรถได้สะดวก	1	8.33

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านสถานที่ธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสถานที่ที่มีความเหมาะสม จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 ควรปรับปรุงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ให้ปรับทำเลที่ตั้งและควรทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นขึ้นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และควรเลือกที่ตั้งธนาคารให้มีที่จอดรถสะดวก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 4.32 แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม
บริการธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	316	95.80
ควรปรับปรุง	14	4.20
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ข้อเสนอแนะด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับให้ค่าธรรมเนียมถูกลง	5	35.71
ควรมีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น	1	7.12

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านราคาธนาคารชนชาติสาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น
ด้านราคามีความเหมาะสม จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 95.8 ควรปรับปรุงจำนวน 14 คน คิดเป็น
ร้อยละ 4.2 และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ให้ควรปรับให้ค่าธรรมเนียมถูกลงจำนวน 5 คน คิดเป็น
ร้อยละ 35.71 และควรมีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12

ตารางที่ 4.33 แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารชนชาติ สาขาย่อย
เซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	303	91.80
ควรปรับปรุง	27	8.20
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีของที่ระลึกเวลาเปิดบัญชีใหม่	5	18.52
น่าจะมีระบบตัดบัญชีออมทรัพย์เข้าประจำรายเดือนอัตโนมัติ	1	3.70
ควรมีผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น	1	3.70

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 ควรปรับปรุงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ให้มีของที่ระลึกเวลาเปิดบัญชีใหม่จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ควรมีระบบตัดบัญชีออมทรัพย์เข้าประจำรายเดือนอัตโนมัติและควรมีผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.34 แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	302	91.50
ควรปรับปรุง	28	8.50
รวม	330	100.00

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีเครื่องรับฝากเงินนอกเวลาทำการของธนาคาร	1	3.57
ควรมีจำนวน ATM ให้มากขึ้น	9	32.14
ควรมีเครื่องปรับสมุดบัญชี	4	14.29
ใบฝากเงินสีจางมองเห็นไม่ชัด	1	3.57

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบริการด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ธนาคารชนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้มีความเหมาะสม จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 ควรปรับปรุงจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ให้มีจำนวน ATM ให้มากขึ้นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 ควรมีเครื่องปรับ สมดุลบัญชีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ควรมีเครื่องรับฝากเงินนอกเวลาทำการของธนาคาร และใบฝากเงินมีสีจางมองเห็นไม่ค่อยชัด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรที่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการด้านเงินฝากของลูกค้ายกจากธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่โดยจำแนก ตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านการบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านการบริการ		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ชาย	123	2	125
หญิง	196	9	205
รวม	319	11	330

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 1.876 \quad df = 1 \quad p\text{-value} = 0.171$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 1.876$ และค่า $p\text{-value} = 0.171$ สรุปได้ว่าตัวแปรเพศไม่มี ผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ด้านการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (95%)

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านสถานที่		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ชาย	121	4	125
หญิง	197	8	205
รวม	318	12	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 0.109 \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.498$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 0.109$ และค่า $p - \text{value} = 0.498$ สรุปได้ว่าตัวแปรเพศไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (95%)

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ชาย	120	5	125
หญิง	196	9	205
รวม	316	14	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 0.029 \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.552$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 0.029$ และค่า $p - \text{value} = 0.552$ สรุปได้ว่าตัวแปรเพศไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านผลิตภัณฑ์		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ชาย	119	6	125
หญิง	184	21	205
รวม	303	27	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 3.063 \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.048$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 3.063$ และค่า $p - \text{value} = 0.048$ สรุปได้ว่าตัวแปรเพศมีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.10$ (10%)

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ชาย	114	11	125
หญิง	188	17	205
รวม	302	28	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 0.026 \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.512$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 0.026$ และค่า $p - \text{value} = 0.512$ สรุปได้ว่าตัวแปรเพศไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านการบริการ		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 20 ปี	14	0	14
21-30 ปี	79	4	83
31-40 ปี	132	1	133
41-50 ปี	61	2	63
51-60 ปี	27	4	31
60 ปี ขึ้นไป	6	0	6
รวม	319	11	330

$$\chi^2 = 12.825^* \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.025$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 12.825$ และค่า $p - \text{value} = 0.025$ สรุปได้ว่าตัวแปรอายุมีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านสถานที่		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 20 ปี	14	0	14
21-30 ปี	79	4	83
31-40 ปี	130	3	133
41-50 ปี	60	3	63
51-60 ปี	30	1	31
60 ปี ขึ้นไป	5	1	6
รวม	318	12	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 4.733 \quad df = 1 \quad p\text{-value} = 0.449$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 4.733$ และค่า $p\text{-value} = 0.449$ สรุปได้ว่าตัวแปรอายุไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 20 ปี	14	0	14
21-30 ปี	77	6	83
31-40 ปี	129	4	133
41-50 ปี	60	3	63
51-60 ปี	31	0	31
60 ปี ขึ้นไป	5	1	6
รวม	316	14	330

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 6.637 \quad df = 1 \quad p\text{-value} = 0.249$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 6.637$ และค่า $p\text{-value} = 0.249$ สรุปได้ว่าตัวแปรอายุใหม่ไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านผลิตภัณฑ์		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 20 ปี	12	2	14
21-30 ปี	71	12	83
31-40 ปี	125	8	133
41-50 ปี	60	3	63
51-60 ปี	30	1	31
60 ปี ขึ้นไป	5	1	6
รวม	303	27	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 8.447 \quad df = 1 \quad p - \text{value} = 0.133$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 8.447$ และค่า $p - \text{value} = 0.133$ สรุปได้ว่าตัวแปรอายุไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 20 ปี	14	0	14
21-30 ปี	71	12	83
31-40 ปี	123	10	133
41-50 ปี	58	5	63
51-60 ปี	30	1	31
60 ปี ขึ้นไป	6	0	6
รวม	302	28	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 6.956 \quad df = 5 \quad p\text{-value} = 0.224$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 6.956$ และค่า $p\text{-value} = 0.224$ สรุปได้ว่าตัวแปรอายุไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านการบริการ		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
นักเรียน/นักศึกษา	25	1	26
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ	38	1	39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	0	31
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	105	5	110
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	94	2	96
รับจ้างทั่วไป	26	2	28
รวม	319	11	330

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 3.390 \quad df = 5 \quad p\text{-value} = 0.640$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 3.390$ และค่า $p\text{-value} = 0.640$ สรุปได้ว่าตัวแปรอาชีพไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านสถานที่		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
นักเรียน/นักศึกษา	26	0	26
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ	37	2	39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	0	31
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	107	3	110
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	90	6	96
รับจ้างทั่วไป	27	1	28
รวม	318	12	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 4.530 \quad df = 5 \quad p - \text{value} = 0.476$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 4.530$ และค่า $p - \text{value} = 0.476$ สรุปได้ว่าตัวแปรอาชีพไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารขนาด
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
นักเรียน/นักศึกษา	26	0	26
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ	36	3	39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	2	31
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	105	5	110
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	94	2	96
รับจ้างทั่วไป	26	2	28
รวม	316	14	330

$$\chi^2 = 4.373 \quad df = 5 \quad p - \text{value} = 0.497$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 4.373$ และค่า $p - \text{value} = 0.497$ สรุปได้ว่าตัวแปรอาชีพไม่มี
ผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารขนาด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต
เชียงใหม่ด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านผลิตภัณฑ์		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
นักเรียน/นักศึกษา	23	3	26
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานในหน่วยราชการ	35	4	39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	2	31
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	99	11	110
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	91	5	96
รับจ้างทั่วไป	26	2	28
รวม	303	27	330

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 2.391 \quad df = 5 \quad p - \text{value} = 0.793$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 2.391$ และค่า $p - \text{value} = 0.793$ สรุปได้ว่าตัวแปรอาชีพไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
นักเรียน/นักศึกษา	24	2	26
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงาน ในหน่วยราชการ	32	7	39
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	1	31
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	98	12	110
ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	92	4	96
รับจ้างทั่วไป	26	2	28
รวม	302	28	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 8.827 \quad df = 5 \quad p - \text{value} = 0.116$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 8.827$ และค่า $p - \text{value} = 0.116$ สรุปได้ว่าตัวแปรอาชีพไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านบริการ		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	14	0	14
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	16	0	16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	3	35
ปริญญาตรี	187	6	193
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	70	2	72
รวม	319	11	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 4.114 \quad df = 4 \quad p - \text{value} = 0.391$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 4.114$ และค่า $p - \text{value} = 0.391$ สรุปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านสถานที่		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	14	0	14
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	15	1	16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	35	0	35
ปริญญาตรี	188	5	193
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	66	6	72
รวม	318	12	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 7.296 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.121$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 7.296$ และค่า $p\text{-value} = 0.121$ สรุปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	13	1	14
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	15	1	16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	33	2	35
ปริญญาตรี	187	6	193
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	68	4	72
รวม	316	14	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 1.551 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.817$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 1.551$ และค่า $p\text{-value} = 0.817$ สรุปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านผลิตภัณฑ์		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	14	0	14
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	14	2	16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	33	2	35
ปริญญาตรี	181	12	193
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	61	11	72
รวม	303	27	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 7.745 \quad df = 4 \quad p - \text{value} = 0.100$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 7.745$ และค่า $p - \text{value} = 0.100$ สรุปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษา มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.10$ (10%)

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	12	2	14
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	15	1	16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	5	35
ปริญญาตรี	180	13	193
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	65	7	72
รวม	302	28	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 3.129 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.537$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 3.129$ และค่า $p\text{-value} = 0.537$ สรุปได้ว่าตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านการบริการ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ด้านการบริการ		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	52	1	53
10,001-20,000 บาท	94	6	100
20,001-30,000 บาท	65	0	65
30,001-40,000 บาท	45	1	46
มากกว่า 40,000 บาท	63	3	66
รวม	319	11	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 5.285 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.259$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 5.285$ และค่า $p\text{-value} = 0.259$ สรุปได้ว่าตัวแปรรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

All rights reserved

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ด้านสถานที่		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	52	1	53
10,001-20,000 บาท	97	3	100
20,001-30,000 บาท	63	2	65
30,001-40,000 บาท	43	3	46
มากกว่า 40,000 บาท	63	3	66
รวม	318	12	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 1.885 \quad df = 4 \quad p - \text{value} = 0.757$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 1.885$ และค่า $p - \text{value} = 0.757$ สรุปได้ว่าตัวแปรรายได้
ส่วนตัวต่อเดือน ไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ด้านราคาเช่น ดอกเบี้ย		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	50	3	53
10,001-20,000 บาท	92	8	100
20,001-30,000 บาท	63	2	65
30,001-40,000 บาท	45	1	46
มากกว่า 40,000 บาท	66	0	66
รวม	316	14	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 7.364 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.118$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 7.364$ และค่า $p\text{-value} = 0.118$ สรุปได้ว่าตัวแปรรายได้ ส่วนตัวต่อเดือนไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขา ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

ตารางที่ 4.58 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัว ต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ด้านผลิตภัณฑ์		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	48	5	53
10,001-20,000 บาท	90	10	100
20,001-30,000 บาท	60	5	65
30,001-40,000 บาท	42	4	46
มากกว่า 40,000 บาท	63	3	66
รวม	303	27	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 1.749 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = 0.782$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 1.749$ และค่า $p\text{-value} = 0.782$ สรุปได้ว่าตัวแปรรายได้ ส่วนตัวต่อเดือนไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขา ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.59 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตาม รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้		รวม
	เหมาะสม	ควรปรับปรุง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	49	4	53
10,001-20,000 บาท	88	12	100
20,001-30,000 บาท	57	8	65
30,001-40,000 บาท	45	1	46
มากกว่า 40,000 บาท	63	3	66
รวม	302	28	330

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

$$\chi^2 = 6.553 \quad df = 4 \quad p - \text{value} = 0.161$$

จากการศึกษาพบว่า ค่า $\chi^2 = 6.553$ และค่า $p - \text{value} = 0.161$ สรุปได้ว่าตัวแปรรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน ไม่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารชนชาติ สาขา ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ (5%)