

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ บริการที่ใช้บ่อยที่สุด ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคาร นำเสนอในรูปตาราง แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวัง

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ นำเสนอในรูปตาราง แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวัง

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นด้านปัญหาที่พบ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	209	52.0
หญิง	193	48.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.0

ตารางที่ 2 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	181	45.0
สมรส	201	50.0
หย่าร้าง	20	5.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 45.0 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 3 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.20
21 - 25 ปี	74	18.41
26 - 30 ปี	64	15.92
31 - 35 ปี	69	17.16
36 - 40 ปี	58	14.43
41 - 45 ปี	55	13.68
46 - 50 ปี	25	6.22
50 ปีขึ้นไป	16	3.98
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.41 รองลงมา อายุระหว่าง 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.16 อายุระหว่าง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.92 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.43 อายุระหว่าง 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.68 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.20 อายุระหว่าง 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.22 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	83	15.7
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	91	22.6
พนักงานเอกชน	82	20.4
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	117	29.1
รับจ้าง	49	12.2
รวม	402	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา อาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.6 อาชีพนักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 15.7 อาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมต้น	26	6.47
มัธยมต้น	30	7.46
มัธยมปลาย	21	5.22
อาชีวศึกษา	119	29.60
ปริญญาตรี	182	45.27
ปริญญาโทขึ้นไป	24	5.97
รวม	402	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.27 รองลงมา อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.60 การศึกษามัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 7.46 ต่ำกว่ามัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 6.47 ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.97 และมัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 5.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	173	43.03
10,001 – 15,000 บาท	109	27.11
15,001 – 20,000 บาท	52	12.94
20,001 – 25,000 บาท	23	5.72
มากกว่า 25,000 บาท	45	11.19
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมา 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.11 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.94 รายได้มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.19 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ความถี่ในการใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งเดียว	56	13.93
2 – 5 ครั้ง	176	43.78
6 – 10 ครั้ง	71	17.66
11 ครั้ง ขึ้นไป	99	24.63
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 2 – 5 ครั้ง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.78 รองลงมา 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.63 6–10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.66 และ ครั้งเดียวคิดเป็นร้อยละ 13.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการที่ใช้บ่อย

บริการที่ใช้บ่อย	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก - ถอน	357	47.22
ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้	76	10.05
โอนเงิน	187	24.74
กู้ยืมเงิน	55	7.28
ซื้อเช็ค-ครีฟ	26	3.44
ชำระค่าน้ำ - ไฟ	45	5.95
อื่นๆ ได้แก่ ATM	10	1.32
รวม	756	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 402 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการบ่อยที่สุด คือ การฝาก-ถอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมา โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.74 ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 10.05 กู้ยืมเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.28 ชำระค่าน้ำ-ไฟ คิดเป็นร้อยละ 5.95 ซื้อเช็ค-ครีฟ คิดเป็น ร้อยละ 3.44 และใช้ ATM คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการที่มาใช้ที่ธนาคาร  
บ่อที่สุดสามอันดับแรก

บริการที่ใช้	อันดับที่เลือก					
	บ่อเป็นอันดับหนึ่ง		บ่อเป็นอันดับสอง		บ่อเป็นอันดับสาม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก - ถอน	339	85.39	35	12.11	8	3.70
ซื้อเช็ค-ครีฟ	2	0.50	30	10.38	40	18.52
ชำระค่าน้ำ - ไฟ	3	0.76	20	6.92	29	13.43
ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้	16	4.03	39	13.49	38	17.59
โอนเงิน	30	7.56	147	50.87	66	30.56
กู้ยืมเงิน	4	1.01	8	2.77	27	12.50
อื่น ๆ ได้แก่ ATM	3	0.76	10	3.46	8	3.70
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>	<b>289</b>	<b>100.00</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตอบว่าใช้บ่อเป็นอันดับ  
หนึ่ง คือ ฝาก-ถอน คิดเป็นร้อยละ 85.39 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าใช้บ่อ  
เป็น อันดับสอง และอันดับสาม ได้แก่ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 50.87 และ 30.56 ตามลำดับ



ตารางที่ 10 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บ่อยที่สุด

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	92	22.9
ธนาคาร ไทย จำกัด (มหาชน)	102	25.4
ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	48	11.9
ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	53	13.2
ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	23	5.7
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	30	7.5
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	5	1.2
ธนาคาร นครหลวง จำกัด (มหาชน)	8	2.0
ธนาคาร ศรีนคร จำกัด (มหาชน)	24	6.0
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	17	4.2
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 22.9 ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 13.2 ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 11.9 ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 7.5 ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 5.7 ธนาคาร ศรีนคร จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 6.0 เอเชีย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 4.2 ธนาคาร นครหลวง จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 2.0 ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ  
ของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม

ตารางที่ 11 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ  
ความคิดเห็นด้านคาดหวังที่มีต่อด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม

รูปลักษณะของธนาคาร (Tangibles)	เห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวก สบายในการใช้บริการ	215 (53.5)	140 (34.8)	45 (11.2)	2 (0.5)	-	4.41 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ	181 (45.0)	167 (41.5)	51 (12.7)	3 (0.7)	-	4.31 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการ ประณีตและดูดี	131 (32.6)	177 (44.0)	78 (19.4)	15 (3.7)	1 (0.5)	4.05 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	92 (22.9)	161 (40.0)	123 (30.6)	16 (4.3)	10 (2.5)	3.77 (มาก)
<b>รวม</b>						<b>4.14</b> (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ส่วนปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 12 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ  
ความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคาร  
พาณิชย์ยอดเยี่ยม

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำ มาใช้ในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี	251 (62.4)	122 (30.3)	28 (7.0)	1 (0.2)	-	4.54 (มากที่สุด)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียง พอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	242 (60.2)	124 (30.8)	35 (8.7)	-	-	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถ ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	250 (62.2)	108 (26.9)	37 (9.2)	6 (1.5)	1 (0.2)	4.50 (มากที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุง รักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ เป็นอย่างดี	240 (59.7)	127 (31.6)	33 (8.2)	2 (0.5)	-	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด	230 (57.2)	137 (34.1)	31 (7.7)	4 (1.0)	-	4.48 (มาก)
รวม						4.50 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการตอบสนองของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม

การตอบสนอง (Responsiveness)	เห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	282 (70.1)	99 (24.6)	20 (5.0)	1 (0.2)	-	4.65 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	229 (57.0)	144 (35.8)	27 (6.7)	2 (0.5)	-	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	232 (57.7)	133 (33.1)	35 (8.7)	2 (0.5)	-	4.48 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	210 (52.2)	153 (38.1)	37 (9.2)	2 (0.5)	-	4.43 (มาก)
รวม						4.52 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.65) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ  
ความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคาร  
พาณิชย์ยอดเยี่ยม

การให้ความไว้วางใจ (Assurance)	เห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	278 (68.7)	108 (26.9)	17 (4.2)	1 (0.2)	-	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	258 (64.2)	124 (30.8)	19 (4.7)	1 (0.2)	-	4.59 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุขภาคี	261 (64.9)	116 (28.9)	25 (6.2)	-	-	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	223 (55.5)	145 (38.1)	31 (7.7)	1 (0.2)	2 (0.5)	4.45 (มาก)
รวม						4.56 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.59) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุขภาคี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ส่วนปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ส่วนปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ  
ความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคาร  
พาณิชย์ยอดเยี่ยม

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	เห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	233 (58.0)	144 (35.8)	25 (6.2)	-	-	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	199 (49.5)	170 (42.3)	30 (7.5)	3 (0.7)	-	4.40 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	185 (46.0)	159 (39.6)	52 (12.9)	6 (1.5)	-	4.30 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	164 (40.8)	184 (45.8)	4 (1.0)	-	-	4.26 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก	162 (40.3)	158 (39.3)	67 (16.7)	10 (2.5)	4 (1.0)	4.15 (มาก)
รวม						4.28 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด , 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาเป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.40) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ส่วนปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยียมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านรูปลักษณ์

รูปลักษณ์ของธนาคาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ ที่สุด	
พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี	104 (25.9)	212 (52.7)	85 (21.1)	1 (0.2)	-	4.04 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของ ธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวก สบาย	107 (26.6)	195 (48.5)	93 (23.1)	7 (1.7)	-	4.00 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ใช้บริการ	201 (50.0)	109 (27.1)	5 (1.2)	-	-	3.92 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่ ให้บริการง่ายต่อการเข้าใจ	81 (20.1)	201 (50.0)	110 (27.4)	10 (2.5)	-	3.67 (มาก)
รวม						3.90 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อบริการด้านรูปลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านพนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) แผ่นพับเอกสาร ประกาศของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด	
ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องมีการเก็บข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมา ใช้ในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี	126 (31.3)	191 (47.5)	82 (20.5)	3 (0.7)	-	4.09 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด	116 (28.9)	181 (45.0)	101 (25.1)	4 (1.0)	-	4.02 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องได้รับการบำรุง รักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้เป็น อย่างดี	106 (26.4)	195 (48.5)	99 (24.6)	2 (0.5)	-	4.01 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชม สามารถให้ บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	102 (25.3)	178 (44.3)	114 (28.4)	7 (1.7)	1 (0.2)	3.92 (มาก)
ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องมีพนักงานเพียง พอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	98 (24.4)	163 (40.5)	110 (27.4)	26 (6.5)	5 (1.2)	3.80 (มาก)
รวม						3.97 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้อง



มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของธนาคารด้านการตอบสนอง

การตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด	
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อม ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	86 (21.4)	196 (48.8)	113 (28.1)	5 (1.2)	2 (0.5)	3.89 (มาก)
ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการ ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	107 (26.6)	185 (41.0)	107 (26.6)	19 (26.8)	4 (1.0)	3.88 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงาน ได้รวดเร็ว	97 (24.1)	167 (41.5)	115 (28.6)	18 (4.5)	5 (1.2)	3.83 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่ จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	91 (22.6)	168 (41.8)	117 (29.1)	22 (5.5)	4 (1.0)	3.80 (มาก)
รวม						3.85 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89) ธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้ความไว้วางใจ

การให้ความไว้วางใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ ที่สุด	
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึก ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	109 (27.1)	217 (54.0)	76 (18.9)	-	-	4.08 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี มารยาท และมีความสุภาพดี	111 (27.6)	193 (48.0)	88 (21.9)	9 (2.2)	1 (0.2)	4.00 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติ กรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	106 (26.4)	208 (51.7)	83 (20.6)	4 (1.0)	1 (0.2)	4.02 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ ธนาคาร	90 (22.4)	180 (44.8)	128 (31.8)	4 (1.0)	-	3.88 (มาก)
<b>รวม</b>						<b>4.00</b> (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคารด้านการดูแลเอาใจใส่

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ ที่สุด	
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	103 (25.8)	178 (44.3)	106 (26.4)	13 (3.2)	2 (0.5)	3.92 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก	87 (21.6)	188 (46.8)	113 (28.1)	11 (2.7)	3 (0.7)	3.85 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง	100 (24.9)	161 (40.0)	121 (30.1)	15 (3.7)	5 (1.2)	3.83 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	73 (18.2)	187 (46.5)	124 (30.8)	15 (3.7)	3 (0.7)	3.77 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	90 (22.4)	155 (38.6)	134 (33.3)	17 (4.2)	6 (1.5)	3.76 (มาก)
รวม						3.87 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคาร

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการใช้บริการจากธนาคาร

ปัญหาที่พบ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน	52 (12.9)	67 (16.7)	108 (26.9)	105 (26.1)	70 (17.4)	2.82 (ปานกลาง)
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	25 (6.2)	38 (9.5)	138 (34.3)	128 (31.8)	73 (18.2)	2.53 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	17 (4.2)	44 (10.9)	111 (27.6)	142 (35.3)	88 (21.9)	2.40 (น้อย)
พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	20 (5.0)	46 (11.4)	92 (22.9)	140 (34.8)	104 (25.9)	2.35 (น้อย)
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	27 (6.7)	27 (6.7)	88 (21.9)	156 (38.8)	104 (25.9)	2.30 (น้อย)
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	22 (5.5)	30 (7.5)	103 (25.6)	129 (32.1)	118 (29.4)	2.28 (น้อย)
พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา	18 (4.5)	31 (7.7)	81 (20.1)	146 (36.3)	126 (31.3)	2.18 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ	16 (4.0)	30 (7.5)	85 (21.1)	146 (38.3)	125 (31.1)	2.16 (น้อย)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในใช้บริการจากธนาคาร ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.82) และ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.53) รองลงมาเป็นปัญหาในระดับน้อย เรียงลำดับคือ สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.40) พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.28) พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.18) และ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.16) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่  
ยอดเยี่ยม จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ**

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ

รูปลักษณะของธนาคาร	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.73	มาก	3.81	มาก
อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.44	มาก	4.39	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการประณีตและดูดี	4.11	มาก	3.98	มาก
แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.33	มาก	4.29	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยด้านรูปลักษณะของธนาคารในทุกปัจจัยย่อยโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งในกลุ่มเพศชายและเพศหญิง คือ ด้านอุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44, 4.39)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ

ความน่าเชื่อถือ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.53	มากที่สุด	4.45	มาก
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.56	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.51	มากที่สุด	4.44	มาก
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.48	มาก	4.53	มากที่สุด
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.47	มาก	4.55	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.65) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53)



ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ

การตอบสนอง	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.66	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.45	มาก	4.53	มากที่สุด
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	4.49	มาก	4.47	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.39	มาก	4.46	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63) และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ

การให้ความไว้วางใจ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้	4.46	มาก	4.45	มาก
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่น ในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.65	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี	4.56	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร	4.57	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.46)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ

การดูแลเอาใจใส่	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	4.50	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก	4.15	มาก	4.17	มาก
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	4.25	มาก	4.28	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	4.38	มาก	4.43	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	4.31	มาก	4.29	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยียม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.53)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ

รูปลักษณะของธนาคาร	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วย วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.98 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อม ของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความ สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่ง การประณีตและดูดี	4.27 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคาร ที่ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทุกกลุ่มอายุ คือ อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44, 4.38, 4.42, 4.44, 4.44)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ

ความน่าเชื่อถือ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.78 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.66 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อยปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.78) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52 ) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 –50 ปีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.59) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) และธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ

การตอบสนอง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.63 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องทำงานได้รวดเร็ว	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.49 (มาก)	4.08 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารที่ยอดเยียม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50)



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ

การให้ความไว้วางใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ ธนาคารได้	4.49 (มาก)	4.42 (มาก)	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี มารยาท และมีความสุภาพดี	4.66 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร	4.63 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี และ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.64, 4.67) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.66, 4.58, 4.57) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.59, 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53, 4.59, 4.61, 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และ พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50, 4.50)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ

การดูแลเอาใจใส่	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	4.63 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิดบริการในเวลาที่สุดค้าสะดวก	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.52, และ 4.57,)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.34 , 4.37, 4.41, และ 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ

รูปลักษณะของธนาคาร	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องตกแต่งด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องแต่งการประณีตและดูดี	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
แผ่นพับ เอกสาร ประกาศของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณะของการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทุกกลุ่มอายุ คือ ด้าน อุปกรณ์ตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยี่ยม ต้องให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.40, 4.42, 4.44, 4.45)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ

ความน่าเชื่อถือ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.41 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.49 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.49 (มาก)	4.31 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.48 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

พนักงานที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.57) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.41- 4.49 และ 4.31 – 4.43)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ

การตอบสนอง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ /เจ้าของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.57 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	4.41 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.32 (มาก)	4.47 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อย ด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.51 – 4.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16- 4.47)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ

การให้ความไว้วางใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ /เจ้าของ กิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิต ภัณฑ์ธนาคาร ได้	4.35 (มาก)	4.42 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.60 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี มารยาท และมีความสุภาพดี	4.63 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมี พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการให้บริการของธนาคาร	4.57 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60, 4.70) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.63, 4.56) พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.57, 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานเอกชน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด  
ต่อปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.59-4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่อปัจจัย  
ย่อย ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีมารยาท และมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) พนักงาน  
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร  
(ค่าเฉลี่ย 4.51)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ

การดูแลเอาใจใส่	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงานเอก ชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน	4.59 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิด บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก	3.95 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องต้องทำให้ ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง สนใจความต้องการของลูกค้า อย่างแท้จริง	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50-4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50-3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 = เห็นด้วยน้อย, 1.00-1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารที่ยอดเยี่ยมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.59, 4.53, 4.56, 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.29 - 4.37)

ส่วนที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
รูปลักษณ์ของธนาคาร และเพศ

รูปลักษณ์ของธนาคาร	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ใช้บริการ	3.93	มาก	3.91	มาก
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย	4.00	มาก	3.99	มาก
พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี	4.01	มาก	4.08	มาก
แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ	3.81	มาก	3.95	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับเดียวกัน  
โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 –4.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
คือปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 4.01, 4.08)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และเพศ

ความน่าเชื่อถือ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ใช้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.53	มากที่สุด	4.45	มาก
ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.15	มาก	4.03	มาก
พนักงานธนาคารที่ขอเชื่อมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.00	มาก	4.03	มาก
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ขอเชื่อมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.03	มาก	3.98	มาก
ธนาคารที่ขอเชื่อมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.78	มาก	3.83	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ใช้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพอใจในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การตอบสนองของธนาคาร และเพศ

การตอบสนอง	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.88	มาก	3.87	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.89	มาก	3.89	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	3.79	มาก	3.87	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.78	มาก	3.81	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองในทุกปัจจัย (ค่าเฉลี่ย 3.78 – 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.89)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และเพศ

การให้ความไว้วางใจ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ และผลิตภัณฑ์ธนาคาร ได้	3.87	มาก	3.90	มาก
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.09	มาก	4.07	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาท และมี ความสุภาพดี	3.99	มาก	4.02	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.02	มาก	4.04	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจ ของธนาคารพาณิชย์ใน เขตเทศบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.88 – 4.09) โดยปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นใน ข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09, 4.07)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และเพศ

การดูแลเอาใจใส่	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	3.93	มาก	3.89	มาก
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการ ในเวลาที่ลูกค้าสะดวก	3.82	มาก	3.90	มาก
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องต้องทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	3.75	มาก	3.80	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง	3.79	มาก	3.89	มาก
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	3.71	มาก	3.82	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 41 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของเพศชาย คือ ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้าน ธนาคารที่ยอดเยียมต้องเปิดบริการ ในเวลาที่ลูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.90)



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
รูปลักษณะของธนาคาร และอายุ

รูปลักษณะของธนาคาร	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ใช้บริการ	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของ ธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึก สะดวกสบาย	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกาย ประณีตและสุดี	4.22 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคาร ที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ	4.07 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณะของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปลักษณะ  
ของธนาคารพาณิชย์ในทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้าน แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคารที่  
ให้บริการง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ดังกล่าวในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ในขณะที่ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในช่วงอายุ  
31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการ  
อยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.09, 4.13) ส่วนปัจจัยที่มีค่ามากที่สุดในช่วงอายุ  
ต่ำกว่า 20 ปี คือ พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและสุดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และอายุ

ความน่าเชื่อถือ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยม สามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด	4.32 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	3.69 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.24 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.05 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 – 21 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 -40 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมากโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้าน วิชาการที่ยอดเยียมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้าน พนักงานวิชาการที่ยอดเยียมจะต้องทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยย่อยด้าน วิชาการที่ยอดเยียมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การตอบสนองของธนาคาร และอายุ

การตอบสนอง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.10 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 - 30 ปี 31-40 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านพนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84,3.90,4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้าน ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และอายุ

การให้ความไว้วางใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิต ภัณฑ์ธนาคาร	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี มารยาท และมีความสุภาพดี	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 45 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจ ของธนาคารพาณิชย์ในเขต  
เทศบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ  
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อปัจจัยด้านการให้  
ความไว้วางใจของธนาคารทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้งกลุ่มอายุ คือ ด้าน  
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมา  
ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24, 4.06, 4.02, 4.13, 4.19)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และอายุ

ความเอาใจใส่	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	4.24 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องเปิดบริการใน เวลาที่ลูกค้าสะดวก	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)
ธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องต้องทำให้ลูก ค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ของธนาคาร ได้	4.05 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องสนใจ ความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง	4.12 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ อย่างชัดเจน	4.15 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด , 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ของธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดปัจจัยย่อยด้านพนักงานธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องให้ ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.24, 3.90, 3.85, 3.89, 3.94) ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านธนาคารที่ขอเยี่ยมชมต้องเปิดบริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
รูปลักษณะของธนาคาร และอาชีพ

รูปลักษณะของธนาคาร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ใช้บริการ	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของ ธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึก สะดวกสบาย	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกาย ประณีตและดูดี	4.16 (มาก)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
แผ่นพับเอกสาร ประกาศ ของธนาคาร ที่ใช้บริการง่ายต่อการเข้าใจ	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 47 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านรูปลักษณะของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก  
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี  
(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับ  
พอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้  
บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย  
3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานธนาคารที่ใช้บริการแต่งกายประณีตและดูดี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย. (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมและการตกแต่งของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ทำให้รู้สึกสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.20)



ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และอาชีพ

ความน่าเชื่อถือ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงานเอก ชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยม สามารถ ให้บริการ ได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อ มูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและ สามารถนำมาใช้ในการให้บริการ ได้ เป็นอย่างดี	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะต้อง ทำงานไม่ผิดพลาด	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องได้รับการบำรุง รักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ เป็นอย่างดี	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีพนักงาน เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 48 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ในเขต  
เทศบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ  
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน  
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพึงพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า  
เฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมา  
ใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10 - 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจ ด้าน พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมจะ  
ต้องทำงาน ไม่พลาด และ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง ได้รับการ  
บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.10)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การตอบสนองของธนาคาร และอาชีพ

การตอบสนอง	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำงานได้รวดเร็ว	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 49 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการตอบสนองของธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ พบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับพอใจมาก  
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้  
บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน ข้าราชการ/  
รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ  
มากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอด  
เวลา พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ  
การบริการและ ผลิตภัณฑ์ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.91, 3.92, )

อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารยอดเยี่ยมต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถบริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.94)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และอาชีพ

การให้ความไว้วางใจ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและ ผลิตภัณฑ์ธนาคาร	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี มารยาท และมีความสุภาพดี	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมี พฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของธนาคารพาณิชย์ในเขต  
เทศบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ  
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยใน  
ระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีมารยาท  
และมีความสุภาพ และ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น  
(ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และ ข้าราชการ/  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อย  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและ  
รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.09, 4.09, 4.06, 4.09)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และอาชีพ

การดูแลเอาใจใส่	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงานเอก ชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องเปิด บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)
ธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องทำให้ ลูกค้าทุกคน ได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง สนใจความต้องการของลูกค้า อย่างจริงจัง	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้อง เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ ละคนได้อย่างชัดเจน	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = ไม่พอใจ  
1.00-1.49 = ไม่พอใจที่สุด

จากตารางที่ 51 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ของธนาคารพาณิชย์ในเขต  
เทศบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ  
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจ  
มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอา  
ใจใส่ลูกค้าทุกคน และ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องสนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง  
(ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักรูธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พนักงานเอกชน และข้าราชการ/  
รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ  
พนักงานธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.78,  
3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับพอใจมาก โดย  
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารที่ขอสินเชื่อต้องเปิดบริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย  
4.06)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคาร และเพศ

ปัญหาที่พบ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	2.63	ปานกลาง	2.44	น้อย
สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.52	ปานกลาง	2.28	น้อย
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	2.36	น้อย	2.22	น้อย
พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.44	น้อย	2.25	น้อย
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ	2.28	น้อย	2.05	น้อย
พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา	2.28	น้อย	2.06	น้อย
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน	2.86	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	2.37	น้อย	2.17	น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด , 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 เมื่อพิจารณาปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (2.86) ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (2.63) และ สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ (2.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.77)



ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ  
ธนาคาร และอายุ

ปัญหาที่พบ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	2.41 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.44 (น้อย)
สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.37 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	2.15 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.25 (น้อย)
พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.15 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ	1.98 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.08 (น้อย)
พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา	2.12 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.12 (น้อย)
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน	2.41 (น้อย)	3.02 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	2.05 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.19 (น้อย)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด , 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 เมื่อพิจารณาปัญหาการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี พบปัญหาทุกปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.98 – 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (2.69, 2.53) และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.02 – 2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.63, 2.69)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ  
ธนาคาร และอาชีพ

ปัญหาที่พบ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	นักธุรกิจ/เจ้า ของกิจการ	พนักงาน เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	2.56 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.41 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)
พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	2.19 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)
พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.27 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่บริการ	2.00 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.00 (น้อย)
พนักงานขาดทักษะและความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำปรึกษา	2.08 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.02 (น้อย)
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน	2.81 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี	2.21 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.04 (น้อย)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด , 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 เมื่อพิจารณาปัญหาการให้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียน/นักศึกษา พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้านจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.81)และ ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ พบปัญหาในระดับปานกลาง ด้าน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน พบปัญหาในระดับน้อยปานกลาง ด้าน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.02) และไม่ได้ รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบปัญหาในระดับน้อยปานกลาง ด้าน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 2.86) ไม่ได้ รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.67) สถานที่ตั้งธนาคารหายากและไม่สะดวกใน การมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.61) พนักงานธนาคารขาดความเอาใจใส่และขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.56) พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้ บริการและผิดพลาดบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้าง พบปัญหาในระดับน้อยทุกปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.00 – 2.49)