

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง จำนวนทั้งหมด 374 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของบริการที่ใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการรับฝาก-ถอน ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการเปิดบัญชีใหม่ ช่วงวันที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ (ตารางที่ 10-13)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการ

แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ (ตารางที่ 14-23)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ

แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ (ตารางที่ 24-44)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการฝาก-ถอนของธนาคารในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ตารางที่ 45-58)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	27.0
หญิง	273	73.0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
15-20 ปี	28	7.5
21-30 ปี	107	28.6
31-40 ปี	117	31.3
41-50 ปี	74	19.8
มากกว่า 50 ปี	48	12.8
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8 และอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	37	9.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	11.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	74	19.8
อนุปริญญา/ปวส.	60	16.0
ปริญญาตรี	148	39.6
ปริญญาโทขึ้นไป	12	3.2
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.5 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.9 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักธุรกิจ/ค้าขาย	91	24.3
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	160	42.8
เกษตรกร	3	0.8
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	76	20.3
นักเรียน/นักศึกษา	33	8.8
อื่นๆ (ไม่ได้ระบุ)	11	3.0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา เป็นนักธุรกิจ/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.3 รับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.3 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.8 อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 3.0 และน้อยที่สุด คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	80	21.4
5,001-10,000 บาท	118	31.6
10,001-20,000 บาท	98	26.2
20,001-30,000 บาท	48	12.8
30,001-40,000 บาท	14	3.7
40,001 บาทขึ้นไป	16	4.3
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 31.6 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รายได้ระหว่าง 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลูกค้าที่มาใช้บริการ

ลูกค้าที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าสาขาย่อยแม่กลอง	324	86.6
ลูกค้าต่างสาขา	50	13.4
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแม่กลอง คิดเป็นร้อยละ 86.6 และลูกค้าต่างสาขาที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองคิดเป็นร้อยละ 13.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ

เหตุผลที่มารับบริการจำนวน		ร้อยละ
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	39	10.4
ธนาคารอยู่ใกล้/สะดวก	244	65.2
ชื่อเสียง / ความมั่นคง	16	4.3
เงินเดือนผ่านบัญชี	57	15.2
โอนเงินเพื่อการศึกษา	10	2.7
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	8	2.2
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าเหตุผลที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ธนาคารอยู่ใกล้ สะดวก คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา คือ เงินเดือนผ่านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 15.2 การให้บริการที่ดีของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ชื่อเสียง/ความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 4.3 โอนเงินเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.7 อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ

ระยะเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	49	13.1
1-2 ปี	57	15.2
3-4 ปี	71	19.0
เกิน 4 ปี ขึ้นไป	197	52.7
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ระยะเวลาที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกิน 4 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา คือ ระยะเวลาที่มารับบริการ 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระยะเวลาที่มารับบริการ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 และระยะที่มารับบริการน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด

ประเภทบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านฝาก-ถอน	341	91.2
ด้านสินเชื่อ	6	1.6
ด้านการโอนเงิน	16	4.3
ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค	6	1.6
ด้านบัตรเครดิต	3	0.8
ด้านอื่นๆ (ไม่ได้ระบุ)	2	0.5
รวม	374	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 374 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ประเภทบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด คือ บริการด้านฝาก-ถอน คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมา ได้แก่ บริการด้านการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.3 บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและบริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.6 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 0.8 และบริการด้านอื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ
น้อยที่สุด

วันที่มาใช้บริการน้อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	97	25.9
วันอังคาร	53	14.2
วันพุธ	54	14.4
วันพฤหัสบดี	49	13.1
วันศุกร์	77	20.6
ไม่แน่นอน	44	11.8
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 20.6 วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 14.4 วันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 14.2 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	69	18.4
10.01-11.30 น.	124	33.2
11.31-13.30 น.	100	26.7
13.31-14.30 น.	59	15.8
14.31-15.30 น.	22	5.9
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31-11.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 11.31-13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 26.7 ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.4 ช่วงเวลา 13.31-14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ ช่วงเวลา 14.31-15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการฝาก-ถอน

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการ ฝาก-ถอน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 นาที	50	13.4
3-5 นาที	144	38.5
6-10 นาที	96	25.7
11-15 นาที	44	11.8
มากกว่า 15 นาที	40	10.6
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการฝาก-ถอน 3-5 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา ระยะเวลา 6-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 25.7 ระยะเวลา น้อยกว่า 3 นาที คิดเป็นร้อยละ 13.4 ระยะเวลา 11-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 11.8 และระยะเวลามากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการเปิดบัญชีใหม่

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการ เปิดบัญชีใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 นาที	25	6.7
5-10 นาที	184	49.2
11-15 นาที	106	28.3
16-20 นาที	33	8.8
มากกว่า 20 นาที	26	7.0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการด้านการเปิดบัญชีใหม่ 5-10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา ระยะเวลา 11-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระยะเวลา 16-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 8.8 ระยะเวลา มากกว่า 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระยเวลาน้อยกว่า 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้านเงินฝาก				
เงินฝากกระแสรายวัน	196	52.4	178	47.6
เงินฝากออมทรัพย์	358	95.7	16	4.3
เงินฝากประจำ	210	56.1	164	43.9
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ				
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.)	117	31.3	257	68.7
เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	106	28.3	268	71.7
เงินกู้ทั่วไป	105	28.1	269	71.9
บริการด้านอื่น ๆ				
บัตรเอ.ที.เอ็ม	247	66.0	127	34.0
บัตรเครดิต	151	40.4	223	59.6
เงินโอน	245	65.5	129	34.5
อื่น ๆ ได้แก่ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค	305	81.6	69	18.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 374 ราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมา คือ บริการอื่นๆ ได้แก่ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค เงินโอนเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.6 บริการบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 66.0 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.5 บริการด้านเงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 56.1เงินฝากกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 52.4 บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 40.4 บัญชีเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) คิดเป็นร้อยละ 31.3 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 28.3 เงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.1 ตามลำดับ และไม่เคยใช้บริการเงินกู้ทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมา คือ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 71.7 และเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 68.7

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ยแปรผล		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
บริการด้านเงินฝาก									
เงินฝากกระแสรายวัน	17 (8.7%)	158 (80.6%)	0 (0%)	15 (7.7%)	6 (3.1%)	196 (100.0%)	3.84	พึงพอใจ มาก	
เงินฝากออมทรัพย์	52 (14.5%)	287 (80.2%)	1 (0.3%)	14 (3.9%)	4 (1.1%)	358 (100.0%)	4.03	พึงพอใจ มาก	
เงินฝากประจำ	10 (4.8%)	158 (75.2%)	0 (0%)	33 (15.7%)	9 (4.3%)	210 (100.0%)	3.60	พึงพอใจ มาก	
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ									
เงินกู้เบิกเงินบัญชี(ไอดี)	9 (7.7%)	83 (70.9%)	0 (0%)	19 (16.2%)	6 (5.1%)	17 (100.0%)	3.60	พึงพอใจ มาก	
เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	6 (5.7%)	68 (64.2%)	0 (0%)	23 (6.1%)	9 (2.4%)	106 (100.0%)	3.37	พึงพอใจ ปานกลาง	
เงินกู้ทั่วไป	6 (5.7%)	72 (68.6%)	0 (0%)	19 (18.1%)	8 (7.6%)	105 (100.0%)	3.47	พึงพอใจ ปานกลาง	
บริการด้านอื่น ๆ									
บัตรเครดิต.ที.เอ็ม.	48 (19.4%)	170 (68.8%)	0 (0%)	23 (9.3%)	6 (1.6%)	247 (100.0%)	3.94	พึงพอใจ มาก	
บัตรเครดิต	20 (13.2%)	102 (67.5%)	0 (0%)	21 (13.9%)	8 (5.3%)	151 (100.0%)	3.70	พึงพอใจ มาก	
เงินโอน	29 (11.8%)	176 (71.8%)	0 (0%)	28 (11.4%)	12 (4.9%)	245 (100.0%)	3.74	พึงพอใจ มาก	
							3.84	พึงพอใจมาก	
	ค่าเฉลี่ยรวม								

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจึงมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ เงินฝากออมทรัพย์ บริการบัตรเครดิต.ที.เอ็ม. เงินฝากกระแสรายวัน บริการโอนเงิน บริการบัตรเครดิต เงินฝากประจำ เงินกู้เบิกเงินบัญชี ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ กู้ทั่วไป และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ด้านราคา

ด้านราคา	ผู้เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเงินฝาก	367	98.1	7	1.9
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม	137	36.6	237	63.4
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม	247	66.0	127	34.0
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน	245	65.5	129	34.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 374 ราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมเคยใช้บริการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.1 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 66.0 ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม คิดเป็นร้อยละ 36.6 ตามลำดับ และไม่เคยใช้บริการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมา คือ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม	8 (3.2%)	183 (74.1%)	1 (0.4%)	38 (15.4%)	17 (6.9%)	247 (100.0%)	3.51	พึงพอใจ มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	8 (5.8%)	94 (68.6%)	0 (0%)	24 (17.5%)	11 (8.0%)	137 (100.0%)	3.47	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	13 (5.3%)	169 (69.0%)	1 (0.4%)	42 (17.1%)	20 (8.2%)	245 (100.0%)	3.46	พึงพอใจ ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	13 (3.5%)	224 (61.0%)	3 (0.8%)	87 (23.7%)	40 (10.9%)	367 (100.0%)	3.23	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.35	พึงพอใจ ปานกลาง

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละปีจมีจำนวนไม่เท่ากัน ในที่นี้สอบถามความพึงพอใจ
เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการด้านนั้น ๆ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง สะดวกในการติดต่อ	162 (43.3%)	202 (54.0%)	0 (0%)	8 (2.1%)	2 (0.5%)	374 (100.0%)	4.37	พึงพอใจ มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ	96 (25.7%)	272 (72.7%)	0 (0%)	6 (1.6%)	0 (0%)	374 (100.0%)	4.22	พึงพอใจ มาก
ทางเข้าออกของธนาคาร สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	101 (27.0%)	257 (68.7%)	0 (0%)	14 (3.7%)	2 (0.5%)	374 (100.0%)	4.18	พึงพอใจ มาก
ความเพียงพอของแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์	86 (23.0%)	277 (74.1%)	0 (0%)	11 (2.9%)	0 (0%)	374 (100.0%)	4.17	พึงพอใจ มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของ ธนาคาร (8.30-15.30 น.)	77 (20.6%)	270 (72.2%)	0 (0%)	25 (6.7%)	2 (0.5%)	374 (100.0%)	4.06	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.20	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง
และสะดวกในการติดต่อ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ
ทางเข้าออกของธนาคารสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ ความเพียงพอของแบบฟอร์มการฝาก-
ถอนและอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์ และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.) มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ	30 (8.0%)	305 (81.6%)	0 (0%)	30 (8.0%)	9 (2.4%)	374 (100.0%)	3.85	พึงพอใจ มาก
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ	25 (6.7%)	298 (79.7%)	0 (0%)	33 (8.8%)	18 (4.8%)	374 (100.0%)	3.75	พึงพอใจ มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการของธนาคาร	26 (7.0%)	291 (77.8%)	0 (0%)	38 (10.2%)	19 (5.1%)	374 (100.0%)	3.71	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อและความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการของธนาคาร ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทุกปัจจัย

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	88 (23.5%)	271 (72.5%)	0 (0%)	9 (2.4%)	6 (1.6%)	374 (100.0%)	4.14	พึงพอใจ มาก
ความถูกต้องในการให้ บริการ	64 (17.1%)	294 (78.6%)	0 (0%)	10 (2.7%)	6 (1.6%)	374 (100.0%)	4.07	พึงพอใจ มาก
ความกระตือรือร้นและความ เอาใจใส่ในการให้บริการ	61 (16.3%)	279 (74.6%)	0 (0%)	23 (6.1%)	11 (2.9%)	374 (100.0%)	3.95	พึงพอใจ มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำ ปรึกษาและแก้ไขปัญหา	52 (13.9%)	289 (77.3%)	0 (0%)	21 (5.6%)	12 (3.2%)	374 (100.0%)	3.93	พึงพอใจ มาก
กิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	55 (14.7%)	274 (73.3%)	0 (0%)	25 (6.7%)	20 (5.3%)	374 (100.0%)	3.85	พึงพอใจ มาก
การยิ้มแย้ม การต้อนรับและ การกล่าวคำอำลา	55 (14.7%)	254 (67.9%)	0 (0%)	37 (9.9%)	28 (7.5%)	374 (100.0%)	3.72	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.94	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของ
พนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ การ
แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ความถูกต้องในการให้บริการ ความกระตือรือร้นและความเอา
ใจใส่ในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา กิริยาจา
อ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน และการยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ด้านถึงนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ

สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี	61 (16.3%)	302 (80.7%)	0 (0%)	8 (2.1%)	3 (0.8%)	374 (100.0%)	4.10	พึงพอใจ มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของ ธนาคาร	65 (17.4%)	297 (79.4%)	0 (0%)	9 (2.4%)	3 (0.8%)	374 (100.0%)	4.10	พึงพอใจ มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก รอรับบริการ	30 (8.0%)	314 (84.0%)	0 (0%)	26 (7.0%)	4 (1.1%)	374 (100.0%)	3.91	พึงพอใจ มาก
ความเพียงพอของพนักงาน ที่ให้บริการในเวลาปกติ	31 (8.3%)	293 (78.3%)	0 (0%)	42 (11.2%)	8 (2.1%)	374 (100.0%)	3.79	พึงพอใจ มาก
ความเพียงพอของพนักงาน ที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน	20 (5.3%)	247 (66.0%)	0 (0%)	77 (20.6%)	30 (8.0%)	374 (100.0%)	3.40	พึงพอใจ ปานกลาง
ความเพียงพอของที่จอดรถ	10 (2.7%)	165 (44.1%)	0 (0%)	110 (29.4%)	89 (23.8%)	374 (100.0%)	2.72	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.67	พึงพอใจ มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาปกติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน (11.30-13.30 น.) ความเพียงพอของที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	90 (24.1%)	262 (70.1%)	0 (0%)	19 (5.1%)	3 (0.8%)	374 (100.0%)	4.11	พึงพอใจมาก
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	47 (12.6%)	308 (82.4%)	0 (0%)	14 (3.7%)	5 (1.3%)	374 (100.0%)	4.01	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการ	52 (13.9%)	300 (80.2%)	0 (0%)	18 (4.8%)	4 (1.1%)	374 (100.0%)	4.01	พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	46 (12.3%)	29 (7.9%)	0 (0%)	23 (6.1%)	6 (1.6%)	374 (100.0%)	3.95	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.02	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 22 พบว่าลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 23 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.84	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	3.35	พึงพอใจปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.20	พึงพอใจมาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.76	พึงพอใจมาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.94	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบบริการ	3.67	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการในการให้บริการ	4.02	พึงพอใจมาก
รวม	3.82	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการด้านเงินฝาก										
เงินฝากกระแสรายวัน	4.06	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	3.87	พอใจ มาก	3.77	พอใจ มาก	3.57	พอใจ มาก
เงินฝากออมทรัพย์	3.97	พอใจ มาก	3.99	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก
เงินฝากประจำ	3.45	พอใจ ปานกลาง	3.53	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก	3.55	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ										
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.25	พอใจ ปานกลาง	3.79	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก	3.43	พอใจ ปานกลาง	4.33	พอใจ มาก
เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.11	พอใจ ปานกลาง	3.38	พอใจ ปานกลาง	3.69	พอใจ มาก	3.27	พอใจ ปานกลาง	3.33	พอใจ ปานกลาง
เงินกู้ทั่วไป	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.59	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก	3.45	พอใจ ปานกลาง	3.33	พอใจ ปานกลาง
บริการด้านอื่น ๆ										
บัตรเครดิตเอ็ม	3.41	พอใจ ปานกลาง	4.05	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	3.93	พอใจ มาก	3.80	พอใจ มาก
บัตรเครดิต	3.40	พอใจ ปานกลาง	3.81	พอใจ มาก	3.80	พอใจ มาก	3.62	พอใจ มาก	3.25	พอใจ ปานกลาง
เงินโอน	3.55	พอใจ มาก	3.60	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก
อื่นๆ ได้แก่ ชำระค่าสาธารณูปโภค	3.54	พอใจ มาก	3.84	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก	3.84	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	พอใจ มาก	3.81	พอใจ มาก	3.97	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก	3.92	พอใจ มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ เงินโอน

ระดับมัธยมศึกษา เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ระดับอนุปริญญา/ปวส. เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีและเงินกู้ทั่วไป ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้ทั่วไป ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ระดับปริญญาโทขึ้นไป เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการด้านเงินฝาก										
เงินฝากกระแสรายวัน	4.00	พอใจ มาก	3.72	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก
เงินฝากออมทรัพย์	4.06	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.01	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก
เงินฝากประจำ	3.62	พอใจ มาก	3.62	พอใจ มาก	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.50	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ										
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.70	พอใจ มาก	3.49	พอใจ ปานกลาง	0.00		3.45	พอใจ ปานกลาง	3.80	พอใจ มาก
เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.26	พอใจ ปานกลาง	0.00		3.39	พอใจ ปานกลาง	3.62	พอใจ มาก
เงินกู้ทั่วไป	3.50	พอใจ มาก	3.35	พอใจ ปานกลาง	0.00		3.17	พอใจ ปานกลาง	4.06	พอใจ มาก
บริการด้านอื่นๆ										
บัตรเครดิตเอ็ม	3.96	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก
บัตรเครดิต	3.83	พอใจ มาก	3.53	พอใจ มาก	0.00		3.83	พอใจ มาก	3.94	พอใจ มาก
เงินโอน	3.84	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก	3.74	พอใจ มาก
อื่นๆ เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค	3.95	พอใจ มาก	3.79	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.81	พอใจ มาก	3.85	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	พอใจ มาก	3.82	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.77	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักธุรกิจ/ค้าขาย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านอื่นๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินบัญชี และด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

อาชีพเกษตรกร เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากออมทรัพย์ ด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้ทั่วไป และด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการด้านเงินฝาก								
เงินฝากกระแสรายวัน	3.75	พอใจ มาก	3.97	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก
เงินฝากออมทรัพย์	3.98	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก
เงินฝากประจำ	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.74	พอใจ มาก	3.64	พอใจ มาก	3.60	พอใจ มาก
บริการด้านเงินให้สินเชื่อ								
เงินผู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.73	พอใจ มาก	3.72	พอใจ มาก	3.31	พอใจ ปานกลาง	3.60	พอใจ มาก
เงินผู้ถือที่อยู่อาศัย	3.36	พอใจ ปานกลาง	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.41	พอใจ ปานกลาง	3.49	พอใจ ปานกลาง
เงินผู้ทั่วไป	3.43	พอใจ ปานกลาง	3.65	พอใจ มาก	3.44	พอใจ ปานกลาง	3.42	พอใจ ปานกลาง
บริการด้านอื่น ๆ								
บัตรเครดิต	3.84	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก
บัตรเครดิต	3.82	พอใจ มาก	3.55	พอใจ มาก	3.57	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก
เงินโอน	3.81	พอใจ มาก	3.49	พอใจ ปานกลาง	3.88	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก
อื่น ๆ เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค	3.73	พอใจ มาก	3.69	พอใจ มาก	3.94	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	พอใจ มาก	3.85	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุกช่วงระยะเวลา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินผู้เบิกเงินเกินบัญชี และบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ บัตรเครดิต

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านอื่นๆ ได้แก่ การชำระค่าสาธารณูปโภค และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้ทั่วไป

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ ด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และด้านอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเอทีเอ็ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.19	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.21	พอใจปานกลาง	3.77	พอใจปานกลาง	3.75	พอใจมาก	3.22	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอ็ม	3.18	พอใจปานกลาง	3.61	พอใจมาก	3.77	พอใจมาก	3.38	พอใจปานกลาง	3.60	พอใจมาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน	3.30	พอใจปานกลาง	3.62	พอใจมาก	3.73	พอใจมาก	3.34	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง	3.60	พอใจมาก	3.20	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นระดับอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคาต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านราคาต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอ็ม

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคาต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตเอ็ม

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.22	พอใจ ปานกลาง	2.00	พอใจ น้อย	3.26	พอใจ ปานกลาง	3.67	พอใจ มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.54	พอใจ มาก	3.42	พอใจ ปานกลาง	0.00		3.17	พอใจ ปานกลาง	3.78	พอใจ มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม	3.51	พอใจ มาก	3.52	พอใจ มาก	2.00	พอใจ น้อย	3.38	พอใจ ปานกลาง	3.72	พอใจ มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน	3.45	พอใจ ปานกลาง	3.43	พอใจ ปานกลาง	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.47	พอใจ ปานกลาง	3.48	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.31	พอใจ ปานกลาง	2.33	พอใจ น้อย	3.30	พอใจ ปานกลาง	3.65	พอใจ มาก

จากตารางที่ 28 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีความ
พึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอ
ใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความพึงพอใจ
ระดับมากต่อปัจจัยย่อย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความ
พึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับน้อยด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับปาน
กลางต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคาต่อปัจจัยย่อย
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านราคา แต่มีความพึงพอใจ
ระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ด้านราคา	น้อยกว่า 1 ปี		1-2 ปี		3-4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.36	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.29	พอใจปานกลาง	3.48	พอใจปานกลาง	3.59	พอใจมาก	3.47	พอใจปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตเอ็ม	3.55	พอใจมาก	3.59	พอใจมาก	3.72	พอใจมาก	3.39	พอใจปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	3.59	พอใจมาก	3.30	พอใจปานกลาง	3.58	พอใจมาก	3.43	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.53	พอใจมาก	3.22	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการเกือบทุกช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ยกเว้น ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน และค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตเอ็ม

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการบัตรเครดิตเอ็ม

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านราคา แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านราคาต่อปัจจัยย่อย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ	4.30	พอใจ มาก	4.43	พอใจ มาก	4.38	พอใจ มาก	4.32	พอใจ มาก	4.42	พอใจ มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.14	พอใจ มาก	4.27	พอใจ มาก	4.20	พอใจ มาก	4.21	พอใจ มาก	4.17	พอใจ มาก
ทางเข้า-ออกของธนาคารสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	4.24	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก	4.20	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	4.03	พอใจ มาก	3.97	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	3.58	พอใจ มาก
ความเพียงพอของแบบฟอร์มการฝากถอนและอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์	4.14	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.19	พอใจ มาก	4.05	พอใจ มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการให้บริการ	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่ายและสะดวก ในการติดต่อ	4.53	พอใจ มากที่สุด	4.39	พอใจ มาก	5.00	พอใจ มากที่สุด	4.24	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็น ระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการติดต่อ	4.26	พอใจ มาก	4.26	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก
ทางเข้า-ออกของธนาคารสะดวกที่จะ เข้ามาใช้บริการ	4.34	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	4.20	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	3.95	พอใจ มาก	3.76	พอใจ มาก
ความเพียงพอของแบบฟอร์มการฝาก ถอนและอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์	4.22	พอใจ มาก	4.16	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.13	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	พอใจ มาก	4.20	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก	4.04	พอใจ มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ
มากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดด้านช่องทางการให้บริการต่อ
ปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการ
ต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อปัจจัยย่อย
ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

อาชีพรับจ้าง/พนักงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดด้านช่องทางการให้บริการ
ต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารหาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้บริการต่อ
ปัจจัยย่อย การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้
บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง่ายและสะดวกในการติดต่อ	4.22	พอใจ มาก	4.28	พอใจ มาก	4.34	พอใจ มาก	4.45	พอใจ มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการติดต่อ	4.00	พอใจ มาก	4.25	พอใจ มาก	4.25	พอใจ มาก	4.26	พอใจ มาก
ทางเข้า-ออกของธนาคารสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	4.10	พอใจ มาก	4.19	พอใจ มาก	4.24	พอใจ มาก	4.17	พอใจ มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.84	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.04	พอใจ มาก	4.13	พอใจ มาก
ความเพียงพอของแบบฟอร์มการฝากถอนและอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์	4.12	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.19	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	พอใจ มาก	4.17	พอใจ มาก	4.21	พอใจ มาก	4.24	พอใจ มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุก
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้าน
ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้
บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้
บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทางการให้
บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านช่องทาง
การให้บริการต่อปัจจัยย่อย ทำเลที่ตั้งของธนาคารทาง่าย และสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร	3.84	พอใจ มาก	3.55	พอใจ มาก	3.82	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร	3.59	พอใจ มาก	3.64	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก	3.80	พอใจ มาก	3.92	พอใจ มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ	3.57	พอใจ มาก	3.82	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	3.80	พอใจ มาก	3.77	พอใจ มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาดต่อปัจจัยย่อย การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาดต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการของธนาคาร

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาดต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการของธนาคาร

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาดต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการของธนาคาร

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาดต่อปัจจัยย่อย ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของ ธนาคาร	3.60	พอใจ มาก	3.79	พอใจ มาก	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.79	พอใจ มาก	3.48	พอใจ ปานกลาง
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล บริการของธนาคาร	3.66	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.00	พอใจ ปานกลาง	3.67	พอใจ มาก	3.58	พอใจ มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ บริการ	3.86	พอใจ มาก	3.87	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.84	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	พอใจ มาก	3.84	พอใจ มาก	3.33	พอใจ ปานกลาง	3.76	พอใจ มาก	3.59	พอใจ มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวม
ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอ
ใจมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อ
ปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด
ต่อปัจจัยย่อย ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคาร

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาด แต่มี
ความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด
ต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อ
ปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้
 บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของ ธนาคาร	3.47	พอใจ ปานกลาง	3.67	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก
ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูล บริการของธนาคาร	3.51	พอใจ มาก	3.58	พอใจ มาก	3.76	พอใจ มาก	3.85	พอใจ มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ บริการ	3.71	พอใจ มาก	3.77	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก	3.79	พอใจ มาก	3.83	พอใจ มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุก
 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้
 การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริม
 การตลาดต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด
 ต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด
 ต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านการส่งเสริม
 การตลาด ต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ

Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

332.1
 ๑146๑
 ๐.๑

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การข้มข้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา	3.70	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก	3.95	พอใจมาก	3.72	พอใจมาก	3.58	พอใจมาก
กิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	3.95	พอใจมาก	3.80	พอใจมาก	4.05	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก	3.58	พอใจมาก
การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.24	พอใจมาก	4.15	พอใจมาก	4.28	พอใจมาก	4.07	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก
ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.14	พอใจมาก	3.97	พอใจมาก	4.17	พอใจมาก	3.82	พอใจมาก	3.58	พอใจมาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.14	พอใจมาก	4.05	พอใจมาก	4.20	พอใจมาก	4.04	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	4.08	พอใจมาก	4.01	พอใจมาก	4.03	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก	3.42	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	พอใจมาก	3.93	พอใจมาก	4.10	พอใจมาก	3.87	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และความถูกต้องในการให้บริการ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าว คำอำลา	3.74	พอใจ มาก	3.71	พอใจ มาก	3.33	พอใจ ปานกลาง	3.78	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก
กิริยาวางอ่นนอน สุภาพ อ่อนโยน	3.81	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก	3.33	พอใจ ปานกลาง	3.93	พอใจ มาก	3.85	พอใจ มาก
การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.26	พอใจ มาก	4.05	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.21	พอใจ มาก
ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	4.01	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.04	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.13	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำ ปรึกษาและแก้ไขปัญหา	4.03	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก	3.82	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.98	พอใจ มาก	3.95	พอใจ มาก

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ
มากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัย
ย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการ
ต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย
ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการ

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อ
ปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อ
ปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้
 บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา	3.69	พอใจมาก	3.79	พอใจมาก	3.63	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก
กิริยาอาการอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	3.69	พอใจมาก	3.88	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก	3.92	พอใจมาก
การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.27	พอใจมาก	4.23	พอใจมาก	4.01	พอใจมาก	4.13	พอใจมาก
ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.08	พอใจมาก	3.96	พอใจมาก	3.90	พอใจมาก	3.93	พอใจมาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.08	พอใจมาก	4.14	พอใจมาก	4.07	พอใจมาก	4.05	พอใจมาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	4.02	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก	4.00	พอใจมาก	3.92	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	พอใจมาก	3.96	พอใจมาก	3.89	พอใจมาก	3.94	พอใจมาก

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุกระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความถูกต้องในการให้บริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านพนักงานผู้ให้บริการต่อปัจจัยย่อย การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ
 จำแนกตามระดับการศึกษา

สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาปกติ	3.76	พอใจ มาก	3.82	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.70	พอใจ มาก	3.42	พอใจ ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาพักกลางวัน(11.30-13.30)	3.35	พอใจ ปานกลาง	3.39	พอใจ ปานกลาง	3.52	พอใจ มาก	3.39	พอใจ ปานกลาง	2.83	พอใจ ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.81	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	3.90	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี	4.16	พอใจ มาก	4.05	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.06	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร	4.19	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก
ความเพียงพอของที่จอดรถ	2.89	พอใจ ปานกลาง	2.74	พอใจ ปานกลาง	2.88	พอใจ ปานกลาง	2.64	พอใจ ปานกลาง	2.33	พอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก	3.79	พอใจ มาก	3.62	พอใจ มาก	3.37	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาปกติ	3.88	พอใจ มาก	3.76	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาพักกลางวัน(11.30-13.30)	3.34	พอใจ ปานกลาง	3.38	พอใจ ปานกลาง	4.00	พอใจ มาก	3.43	พอใจ ปานกลาง	3.45	พอใจ ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.91	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี	4.13	พอใจ มาก	4.04	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร	4.16	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.12	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก
ความเพียงพอของที่จอดรถ	2.78	พอใจ ปานกลาง	2.57	พอใจ ปานกลาง	1.33	พอใจ น้อยที่สุด	2.79	พอใจ ปานกลาง	3.09	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	พอใจ มาก	3.61	พอใจ มาก	3.61	พอใจ มาก	3.69	พอใจ มาก	3.72	พอใจ มาก

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและ
 รูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และมีความพึงพอใจ
 ระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ
 และรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และมีความพึงพอใจ
 ระดับปานกลางต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบ
 การให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี และมีความ
 พึงพอใจระดับน้อยที่สุดต่อปัจจัย ความเพียงพอของที่จอดรถ

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยความเพียงพอของที่จอดรถ

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยความเพียงพอของที่จอดรถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ
จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ลักษณะทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาปกติ	3.84	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.77	พอใจ มาก
ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการในเวลาพักกลางวัน(11.30-13.30)	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.40	พอใจ ปานกลาง	3.46	พอใจ ปานกลาง	3.43	พอใจ ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกของรอรับบริก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	4.02	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.86	พอใจ มาก	3.87	พอใจ มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี	4.10	พอใจ มาก	4.28	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.01	พอใจ มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร	4.02	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.10	พอใจ มาก	4.11	พอใจ มาก
ความเพียงพอของที่จอดรถ	2.78	พอใจ ปานกลาง	2.79	พอใจ ปานกลาง	2.59	พอใจ ปานกลาง	2.74	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก	3.65	พอใจ มาก	3.65	พอใจ มาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุก
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้าน
สิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีราย
ละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทาง
กายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ
เทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกาย
ภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ
เทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำเสนอทางกาย
ภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ
เทคโนโลยี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ความเพียงพอของที่จอดรถ

ระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านสิ่งนำ
เสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร
และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ความเพียงพอของที่จอดรถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามระดับการ
ศึกษา

กระบวนการในการให้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี,การฝาก-ถอน	4.11	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.99	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.89	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ	3.89	พอใจ มาก	3.93	พอใจ มาก	4.05	พอใจ มาก	4.03	พอใจ มาก	3.92	พอใจ มาก
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.03	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก	4.16	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	พอใจ มาก	3.94	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	3.93	พอใจ มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการฝาก-ถอน การเปิดบัญชี

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการฝาก-ถอน การเปิดบัญชี

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	นักธุรกิจ/ค้าขาย		ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ		เกษตรกร		รับจ้าง/พนักงาน บริษัท		นักเรียน/นักศึกษา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี,การฝาก-ถอน	4.07	พอใจ มาก	4.06	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.96	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01	พอใจ มาก	3.98	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก	3.88	พอใจ มาก	3.94	พอใจ มาก
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.15	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก	4.05	พอใจ มาก	3.91	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.08	พอใจ มาก	3.94	พอใจ มาก	3.90	พอใจ มาก

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการให้บริการต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และความเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลา
 ที่มาใช้บริการ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 2 ปี		3 - 4 ปี		เกิน 4 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี,การฝาก-ถอน	3.96	พอใจ มาก	4.09	พอใจ มาก	4.04	พอใจ มาก	3.99	พอใจ มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96	พอใจ มาก	4.02	พอใจ มาก	4.06	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ	3.94	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	3.99	พอใจ มาก
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.04	พอใจ มาก	4.11	พอใจ มาก	4.10	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	พอใจ มาก	4.07	พอใจ มาก	4.06	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สาขาย่อยแม่กลองทุก
 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการ
 ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะเวลาที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการ
 ในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการ
 ให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 3-4 ปี มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการในการ
 ให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการ
 ในการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	357	95.5
ไม่เหมาะสม	17	4.5
อื่น ๆ คือ ธนาคารมีผลิตภัณฑ์มากเกินไป	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเหมาะสมกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 ไม่เหมาะสมกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	313	83.7
ไม่เหมาะสม	49	13.1
อื่น ๆ ไม่ระบุ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	12	3.2
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 13.1 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	269	71.9
ไม่เหมาะสม	52	13.9
อื่นๆ ไม่ระบุ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	53	14.2
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.9 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 13.9 และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านบัตรเครดิตเอ.ที.เอ็ม

ค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านบัตรเครดิตเอ.ที.เอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	300	80.2
ไม่เหมาะสม	48	12.8
อื่นๆ ไม่ระบุ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	26	7.0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านบัตรเครดิตเอ.ที.เอ็ม. มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.2 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.8 แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสม
ของค่าธรรมเนียมการให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน ชำระค่าใช้จ่าย

ค่าธรรมเนียมการให้บริการฝาก-ถอน ชำระค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	319	85.3
ไม่เหมาะสม	42	11.2
อื่นๆ ไม่ระบุ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	13	3.5
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ค่าธรรมเนียมการให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน และชำระค่าใช้จ่าย มีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 85.3 ไม่เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 11.2 แสดงความคิดเห็นอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสม
ของจำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน

จำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	272	72.7
ไม่เหมาะสม	102	27.3
อื่นๆ ไม่ระบุ	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนช่องที่ให้
บริการฝาก-ถอน โอนเงิน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 72.7 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของอุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคาร

อุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	354	94.7
ไม่เหมาะสม	18	4.8
อื่น ๆ ไม่ระบุ	2	0.5
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า อุณหภูมิและแสงสว่างภายในธนาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4.8 แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร

การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	292	78.1
ไม่เหมาะสม	72	19.3
อื่น ๆ ไม่ระบุ	10	2.6
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.1 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 19.3 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ

จำนวนพนักงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	292	78.1
ไม่เหมาะสม	82	21.9
อื่น ๆ ไม่ระบุ	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.1 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.9

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	343	91.7
ไม่เหมาะสม	27	7.2
อื่น ๆ ไม่ระบุ	4	1.1
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7.2 และแสดงความคิดเห็นอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น สลিপ ปากกา

ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	348	93.0
ไม่เหมาะสม	26	7.0
อื่น ๆ ไม่ระบุ	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นในด้านความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น สลিপ ปากกา เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของจำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ

จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	311	83.2
ไม่เหมาะสม	63	16.8
อื่น ๆ ไม่ระบุ	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.2 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.8

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การฝาก-ถอน การเปิดบัญชี

ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	353	94.4
ไม่เหมาะสม	21	5.6
อื่น ๆ ไม่ระบุ	0	0
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการ เช่น การฝาก-ถอน การเปิดบัญชี มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.4 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ

ระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	297	79.4
ไม่เหมาะสม	76	20.3
อื่น ๆ ไม่ระบุ	1	0.3
รวม	374	100.0

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 79.4 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.3 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.3