

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า  
กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบ  
สอบถามลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ที่มาทำการฝาก-ถอนเงิน  
ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 9)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการฝาก-ถอน กรณีศึกษา  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร  
(ตารางที่ 10 – ตารางที่ 16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
(ตารางที่ 17 – ตารางที่ 58)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม  
(ตารางที่ 59 – ตารางที่ 65)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	46.50
หญิง	214	53.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ  
53.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	197	49.25
สมรส	190	47.50
อื่นๆ	13	3.25
รวม	400	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.50 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.25
20-30 ปี	144	36.00
31-40 ปี	139	34.75
41-50 ปี	63	15.75
51-60 ปี	20	5.00
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.75 และอายุช่วง 41-50 คิดเป็นร้อยละ 15.75 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.25 อายุในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.25
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	241	60.25
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.75
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	97	24.25
อื่นๆ	10	2.50
รวม	400	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน ทนายความ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมา คือ นักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.25 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.75 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.25 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	183	45.75
ปริญญาตรี	180	45.00
ปริญญาโทขึ้นไป	22	5.50
อื่นๆ	15	3.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ระดับประถมศึกษา

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.00 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	135	33.75
10,001 – 15,000 บาท	80	20.00
15,001 – 20,000 บาท	39	9.75
20,001 – 25,000 บาท	39	9.75
25,001 – 30,000 บาท	23	5.75
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 21.00 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.75 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มาใช้กับธนาคารบ่อยที่สุด

บริการที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
การฝาก/ถอนเงิน	242	60.50
การโอนเงิน	83	20.75
การชำระค่าสินค้า/บริการ	74	18.50
อื่นๆ	1	0.25
รวม	400	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ปรับยอดบัญชีในสมุดเงินฝาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และ ชำระค่าสินค้า/บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.25

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้  
บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	153	38.25
1 ครั้ง/สัปดาห์	52	13.00
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	66	16.50
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	54	13.50
ทุกวัน	75	18.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือนมากที่สุดร้อยละ 38.25 รองลงมา คือทุกวันร้อยละ 18.75 มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ร้อยละ 16.50 มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 13.50 และ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 13.00

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้  
บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	58	14.50
10.01 - 12.00 น.	105	26.25
12.01 - 13.00 น.	126	31.50
13.01 - 14.00 น.	60	15.00
14.01 - 15.30 น.	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 13.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. ร้อยละ 26.25 ช่วงเวลา 13.01 - 14.00 น. ร้อยละ 15.00 เวลา 8.30-10.00 น. ร้อยละ 14.50 และ เวลา 14.01-15.30 ร้อยละ 12.75

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้  
บริการ/ฝาก-ถอน กรณีศึกษาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
ปัจจัยด้านการบริการ

ปัจจัยด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	-	50 (12.5%)	144 (36.0%)	170 (42.5%)	36 (9.0%)	3.48	ปานกลาง	3
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	1 (0.3%)	17 (4.3%)	124 (31.0%)	218 (54.5%)	40 (10.0%)	3.69	มาก	1
ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ	1 (0.3%)	21 (5.3%)	132 (33.0%)	211 (52.8%)	35 (8.8%)	3.64	มาก	2
การให้บริการที่เทียบเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	6 (1.5%)	100 (25.0%)	116 (29.0%)	141 (35.3%)	37 (9.3%)	3.25	ปานกลาง	4
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	-	18 (4.5%)	128 (32.0%)	211 (52.8%)	43 (10.8%)	3.69	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภทและมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ การให้บริการที่เทียบเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	10 (2.5%)	63 (15.8%)	229 (57.3%)	81 (20.3%)	17 (4.3%)	3.08	ปานกลาง	1
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	10 (2.5%)	75 (18.8%)	208 (52.0%)	91 (22.8%)	16 (4.0%)	3.07	ปานกลาง	2
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	9 (2.3%)	87 (21.8%)	202 (50.5%)	84 (21.0%)	18 (4.5%)	3.04	ปานกลาง	3
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	24 (6.0%)	125 (31.3%)	195 (48.8%)	50 (12.5%)	6 (1.5%)	2.72	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						2.97	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3 (0.8%)	86 (21.5%)	144 (36.0%)	118 (29.5%)	49 (12.3%)	3.31	ปานกลาง	3
มีที่จอดรถเพียงพอ	25 (6.3%)	150 (37.5%)	145 (36.3%)	67 (16.8%)	13 (3.3%)	2.73	ปานกลาง	6
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	4 (1.0%)	108 (27.0%)	155 (38.8%)	110 (27.5%)	23 (5.8%)	3.10	ปานกลาง	5
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	4 (1.0%)	92 (23.0%)	150 (37.5%)	119 (29.8%)	35 (8.8%)	3.22	ปานกลาง	4
แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	-	19 (4.8%)	101 (25.3%)	232 (58.0%)	48 (12.0%)	3.77	มาก	1
ความเพียงพอของตู้สายโทรศัพท์	1 (0.3%)	46 (11.5%)	185 (46.3%)	149 (37.3%)	19 (4.8%)	3.35	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.25	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ ความเพียงพอของตู้สายโทรศัพท์ ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะบริการมีเพียงพอ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย มีที่จอดรถเพียงพอ ตามลำดับ



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	6 (1.5%)	93 (23.3%)	175 (43.8%)	115 (28.8%)	11 (2.8%)	3.08	ปานกลาง	5
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจนครบถ้วน เข้าใจง่าย	1 (0.3%)	107 (26.8%)	153 (38.3%)	123 (30.8%)	16 (4.0%)	3.12	ปานกลาง	4
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	7 (1.8%)	68 (17.0%)	188 (47.0%)	120 (30.0%)	17 (4.3%)	3.18	ปานกลาง	2
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	-	69 (17.3%)	209 (52.3%)	110 (27.5%)	12 (3.0%)	3.16	ปานกลาง	3
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	-	53 (13.3%)	173 (43.3%)	149 (37.3%)	25 (6.3%)	3.37	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานมีความสุภาพ และ อธิษาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	-	17 (4.3%)	90 (22.5%)	205 (51.3%)	88 (22.0%)	3.91	มาก	1
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1 (0.3%)	37 (9.3%)	106 (26.5%)	178 (44.5%)	78 (19.5%)	3.74	มาก	3
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	-	10 (2.5%)	153 (38.3%)	180 (45.0%)	57 (14.3%)	3.71	มาก	4
พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2 (0.5%)	34 (8.5%)	120 (30.0%)	183 (45.8%)	61 (15.3%)	3.67	มาก	5
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	-	26 (6.5%)	165 (41.3%)	162 (40.5%)	47 (11.8%)	3.58	มาก	7
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	-	42 (10.5%)	119 (29.8%)	178 (44.5%)	61 (15.3%)	3.65	มาก	6
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ดี และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ	10 (2.5%)	119 (29.8%)	126 (31.5%)	104 (26.0%)	41 (10.3%)	3.12	ปานกลาง	8
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	-	13 (3.3%)	122 (30.5%)	188 (47.0%)	77 (19.3%)	3.82	มาก	2
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3 (0.8%)	101 (25.3%)	174 (43.5%)	98 (24.5%)	24 (6.0%)	3.10	ปานกลาง	9
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพและอธิษาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ดี และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ	5 (1.3%)	25 (6.3%)	131 (32.8%)	206 (51.5%)	33 (8.3%)	3.59	มาก	3
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร	1 (0.3%)	14 (3.5%)	137 (34.3%)	218 (54.5%)	30 (7.5%)	3.65	มาก	2
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	-	14 (3.5%)	126 (31.5%)	226 (56.5%)	34 (8.5%)	3.70	มาก	1
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	2 (0.5%)	78 (19.5%)	143 (35.8%)	146 (36.5%)	31 (7.8%)	3.31	ปานกลาง	4
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	5 (1.3%)	75 (18.8%)	168 (42.0%)	123 (30.8%)	29 (7.3%)	3.24	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ

ปัจจัยกระบวนการในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	18 (4.5%)	103 (25.8%)	160 (40.0%)	106 (26.5%)	13 (3.3%)	2.98	ปานกลาง	2
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4 (1.0%)	84 (21.0%)	160 (40.0%)	126 (31.5%)	26 (6.5%)	3.21	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน  
กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล

**ตารางที่ 17** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
การให้บริการ และแก้ปัญหารวดเร็วตรงตามความต้องการ	3.45 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.70 มาก	3.70 มาก
ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ	3.63 มาก	3.66 มาก
การให้บริการหัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.29 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.70 มาก	3.69 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 มาก	3.56 มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.12 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	3.11 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.04 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	2.72 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย	หญิง
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.28 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.80 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.05 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.22 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.72 มาก	3.82 มาก
ความเพียงพอของกลุ่มสายโทรศัพท์	3.39 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอเป็นลำดับแรก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	3.10 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย	3.21 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.18 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.17 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.37 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก



**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
พนักงานมีความสุภาพ และอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ	3.91 มาก	3.91 มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.74 มาก	3.73 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.73 มาก	3.70 มาก
พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.70 มาก	3.61 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.61 มาก	3.65 มาก
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.65 มาก	3.25 ปานกลาง
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ	3.25 ปานกลาง	3.84 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.84 มาก	3.09 ปานกลาง
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.11 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 มาก	3.57 มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพ และอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ	3.60 มาก	3.59 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน- นอกอาคาร	3.65 มาก	3.66 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการ บริการ	3.63 มาก	3.76 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.31 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.21 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 ปานกลาง	3.50 มาก

พอใจมากที่สุด 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจปานกลาง 2.50-3.49 พอใจน้อย 1.50-2.49 พอใจน้อยที่สุด 1.00-1.49

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวม  
ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย  
ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความ  
ทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	2.95 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.19 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ  
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบริการ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่นๆ
การให้บริการและแก้ปัญหารวดเร็วตรงตามความต้องการ	3.40 ปานกลาง	3.58 มาก	3.25 ปานกลาง
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.70 มาก	3.73 มาก	3.33 ปานกลาง
ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ	3.64 มาก	3.66 มาก	3.42 ปานกลาง
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.23 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.63 มาก	3.79 มาก	3.33 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 มาก	3.61 มาก	3.18 ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่นๆ
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.08 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	3.06 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	2.99 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	2.74 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านสถานที่	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่น ๆ
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.29 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.83 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.25 น้อย
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.14 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.18 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.79 มาก	3.74 มาก	3.92 มาก
ความเพียงพอของคู่มือโทรศัพท์	3.28 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่น ๆ
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร	3.05 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	3.10 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.16 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.19 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.34 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่น ๆ
พนักงานมีความสุขภาพ และอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.85 มาก	3.98 มาก	3.75 ปานกลาง
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.65 มาก	3.83 มาก	3.58 ปานกลาง
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.66 มาก	3.76 มาก	3.75 มาก
พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.62 มาก	3.72 มาก	3.67 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.50 มาก	3.67 มาก	3.25 ปานกลาง
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.58 มาก	3.74 มาก	3.17 ปานกลาง
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ	3.03 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.80 มาก	3.86 มาก	3.67 มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.11 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 มาก	3.65 มาก	3.43 ปานกลาง

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุขภาพและอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุขภาพและอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุขภาพและอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ และพนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญในการให้บริการ เป็นลำดับแรก



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่น ๆ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ	3.53 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน- นอกอาคาร	3.70 มาก	3.62 มาก	3.58 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการ บริการ	3.68 มาก	3.73 มาก	3.58 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.25 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.31 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 ปานกลาง	3.51 มาก	3.37 ปานกลาง

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คัดปัจจัยด้าน  
กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านกระบวนการในการใช้บริการ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่นๆ
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	2.86 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.13 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม คัดปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวม คัดปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความสะดวกของ ขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมคัดปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความสะดวกของ ขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป
การให้บริการ และแก้ปัญหารวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	2.69 ปานกลาง	3.53 มาก	3.48 ปานกลาง	3.70 มาก	3.45 ปานกลาง	3.80 มาก
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.31 ปานกลาง	3.78 มาก	3.73 มาก	3.54 มาก	3.75 มาก	4.20 มาก
ประเภทของบริการตรงตามความ ต้องการ	3.34 ปานกลาง	3.76 มาก	3.63 มาก	3.51 มาก	3.65 มาก	4.20 มาก
การให้บริการที่ยุติธรรมเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้า	2.45 น้อย	3.33 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.80 มาก
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการ	3.59 มาก	3.75 มาก	3.60 มาก	3.73 มาก	3.90 มาก	4.20 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 ปานกลาง	3.63 มาก	3.55 มาก	3.55 มาก	3.61 มาก	4.04 มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is surrounded by eight rays of light. The entire emblem is set within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	2.93 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.80 มาก
ค่าธรรมเนียมในการฝากถอน เงิน	2.86 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.80 มาก
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ที่เรียกเก็บ	2.62 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.80 มาก
ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	2.52 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.73 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.50 มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

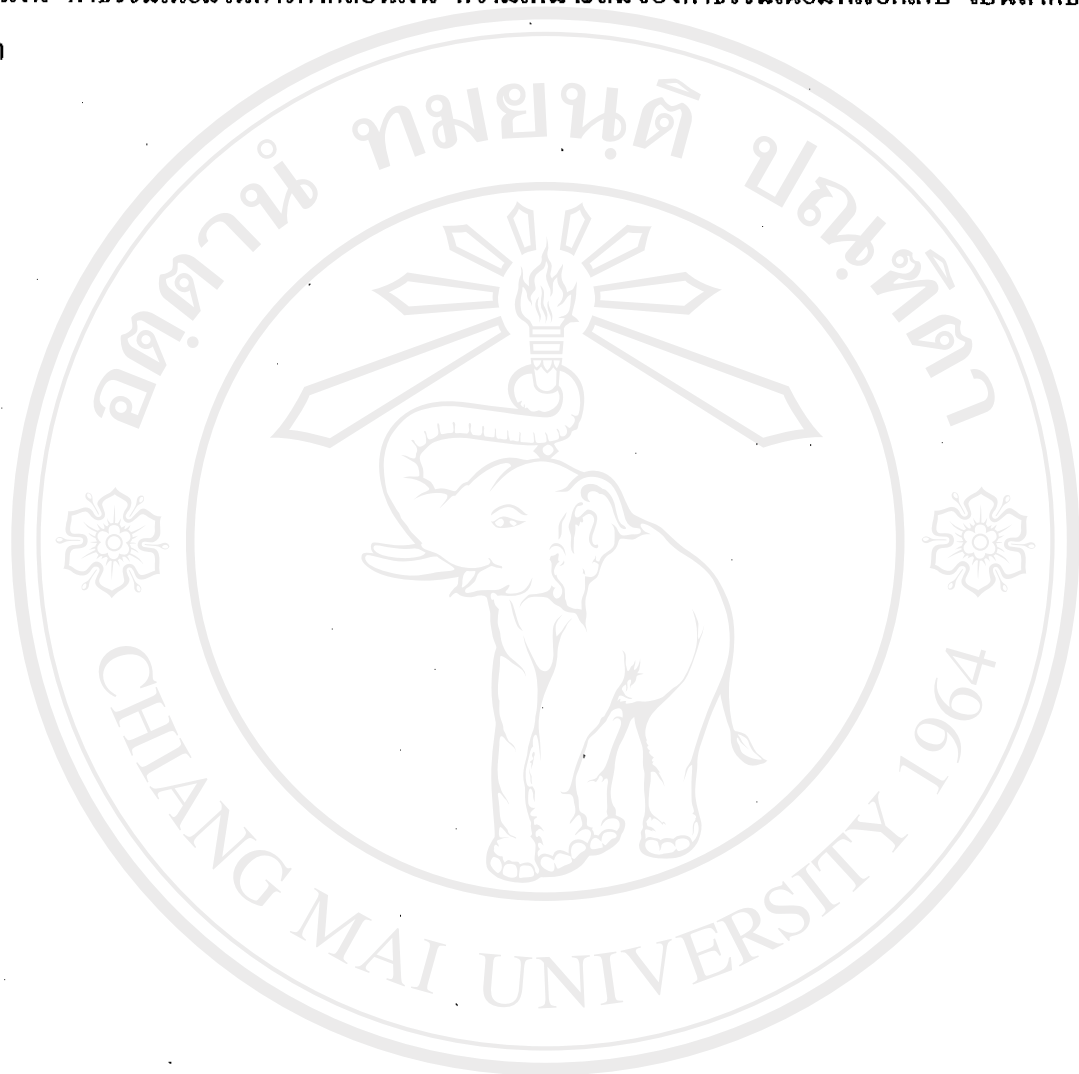
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝากถอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน  
ราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการ  
โอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการฝากถอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับ  
แรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการ เดินทาง	2.76 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.8 ปานกลาง
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.66 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.30 น้อย	1.60 น้อย
ป้ายแสดงประเภทการให้ บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	2.48 น้อย	3.26 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงิน และโต๊ะบริการมีเพียงพอ	2.59 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้ บริการมีเพียงพอ	3.72 มาก	3.81 มาก	3.85 มาก	3.49 ปานกลาง	4.05 มาก	3.40 ปานกลาง
ความเพียงพอของคู่สาย โทรศัพท์	3.41 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.65 มาก	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	2.52 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจนครบถ้วนและเข้าใจง่าย	2.62 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.03 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	2.90 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.31 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.55 มาก	3.20 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.87 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป
พนักงานมีความสุภาพ และ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.48 ปานกลาง	3.93 มาก	3.88 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	4.40 มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.14 ปานกลาง	3.76 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.80 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	3.28 ปานกลาง	3.71 มาก	3.72 มาก	3.84 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.03 ปานกลาง	3.72 มาก	3.70 มาก	3.73 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.10 ปานกลาง	3.65 มาก	3.53 มาก	3.67 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่ เข้าใจง่าย	2.83 ปานกลาง	3.74 มาก	3.67 มาก	3.71 มาก	3.80 มาก	3.60 มาก
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และ ขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ	2.76 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.20 ปานกลาง
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	3.52 มาก	3.83 มาก	3.81 มาก	3.87 มาก	4.15 มาก	3.80 มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การให้บริการ	2.59 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 ปานกลาง	3.63 มาก	3.58 มาก	3.69 มาก	3.73 มาก	3.69 มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพ และอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความ  
สุภาพ และอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความ  
สุภาพ และอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความ  
น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความ  
สุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป
มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการเพียงพอ	3.62 มาก	3.60 มาก	3.61 มาก	3.41 ปานกลาง	3.80 มาก	4.00 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร	3.66 มาก	3.76 มาก	3.55 มาก	3.59 มาก	3.70 มาก	4.20 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	3.72 มาก	3.76 มาก	3.65 มาก	3.62 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	2.76 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	2.79 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31 ปานกลาง	3.57 มาก	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.72 มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมี สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความ เป็นระเบียบ เรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

๓  
332.1  
๗ 313๑  
๘.3

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	2.31 น้อย	2.94 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	2.48 น้อย	3.20 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.39 น้อย	3.07 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ
การให้บริการและแก้ไขปัญหารวดเร็วตรง ตามความต้องการ	3.24 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.71 มาก	3.39 ปานกลาง
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.48 ปานกลาง	3.69 มาก	3.52 มาก	3.78 มาก	4.0 มากที่สุด
ประเภทของบริการตรงตามความ ต้องการ	3.62 มาก	3.64 มาก	3.52 มาก	3.71 มาก	3.60 มาก
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.53 มาก	3.40 ปานกลาง
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ใน การให้บริการ	3.52 มาก	3.69 มาก	3.81 มาก	3.72 มาก	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 ปานกลาง	3.53 มาก	3.44 ปานกลาง	3.69 มาก	3.59 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก



ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/เจ้า ของ กิจการ	อื่นๆ
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	2.81 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	2.71 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	2.81 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.50 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.76 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.10 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะ บริการมีเพียงพอ	2.90 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมี เพียงพอ	3.29 ปานกลาง	3.86 มาก	3.71 มาก	3.68 มาก	3.80 มาก
ความเพียงพอของตู้สายโทรศัพท์	3.14 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.50 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่  
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ใน  
การให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	3.14 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	3.24 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.60 มาก
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.38 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.29 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.14 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ
พนักงานมีความสุภาพ และอัธยาศัยดี สม่ำเสมอ	3.86 มาก	3.87 มาก	3.74 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.62 มาก	3.68 มาก	3.48 ปานกลาง	3.98 มาก	3.80 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ	3.62 มาก	3.65 มาก	3.55 มาก	3.91 มาก	3.90 มาก
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูก ต้อง	3.71 มาก	3.59 มาก	3.48 ปานกลาง	3.88 มาก	3.90 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	3.52 มาก	3.51 มาก	3.19 ปานกลาง	3.87 มาก	3.60 มาก
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.67 มาก	3.55 มาก	3.45 ปานกลาง	3.93 มาก	3.80 มาก
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ดี และขอบคุณ เมื่อคุณมาใช้บริการ	3.14 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้	3.71 มาก	3.76 มาก	3.68 มาก	4.03 มาก	3.90 มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้ บริการ	3.38 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 มาก	3.50 มาก	3.37 ปานกลาง	3.81 มาก	3.70 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน มีความสุภาพและอภัยยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอภัยยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอภัยยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang). The elephant's trunk is curled upwards. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คัดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการเพียงพอ	3.38 ปานกลาง	3.61 มาก	3.74 มาก	3.52 มาก	3.90 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความ สะอาดภายใน-นอกรอาคาร	3.76 มาก	3.62 มาก	3.52 มาก	3.71 มาก	4.20 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ใช้ในการบริการ	3.52 มาก	3.74 มาก	3.61 มาก	3.66 มาก	3.80 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	2.90 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.50 มาก
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.19 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 ปานกลาง	3.52 มาก	3.34 ปานกลาง	3.51 มาก	3.80 มาก

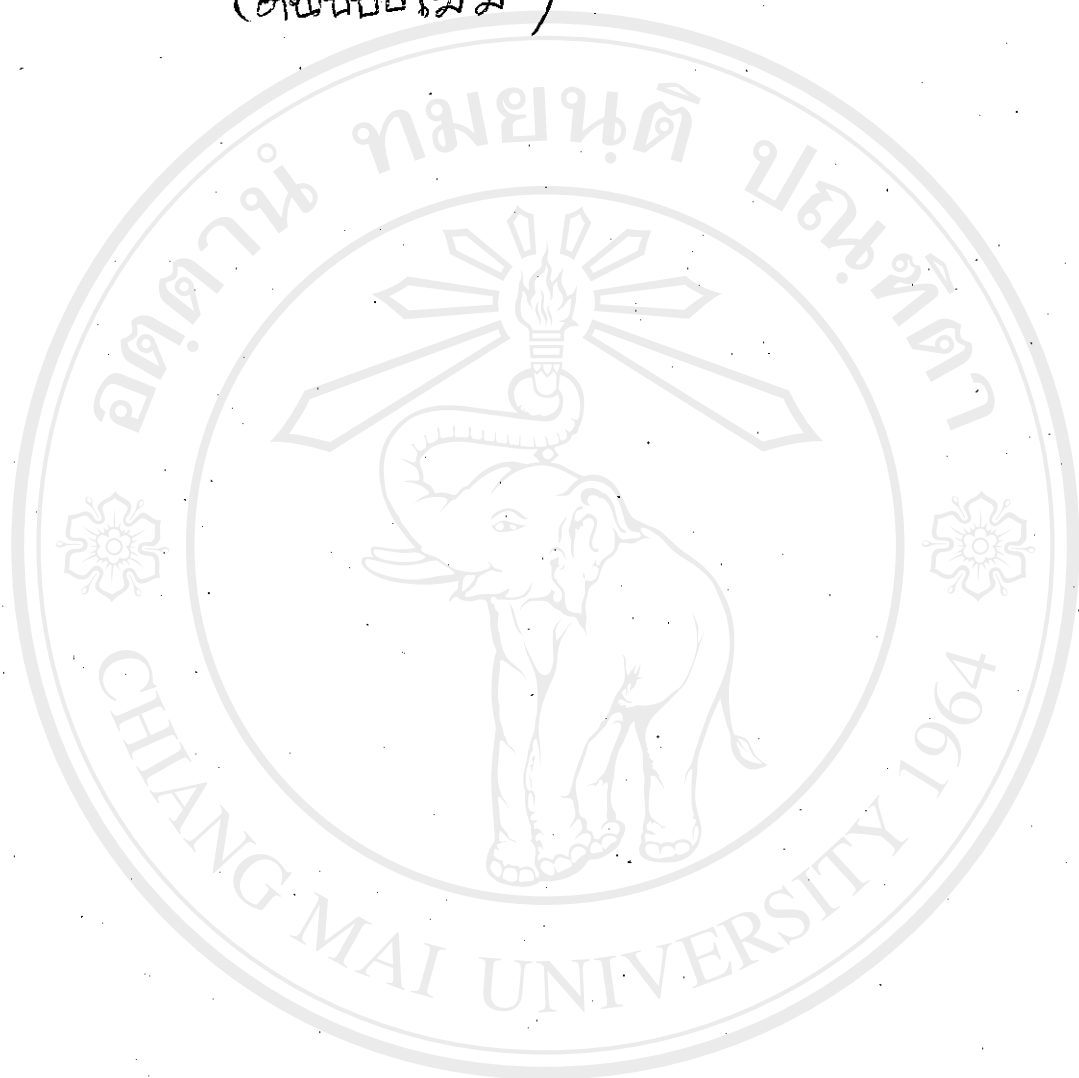
จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมคัดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมคัดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมคัดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมคัดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจคัดปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก

หน้า 61  
(ฉบับใหม่)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	อื่นๆ
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	2.76 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.70 มาก
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.10 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.65 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
บริการ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านบริการ	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่น ๆ
การให้บริการและแก้ปัญหารวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	3.40 ปานกลาง	3.52 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.64 มาก	3.74 มาก	3.50 มาก	4.13 มาก
ประเภทของบริการตรงตามความ ต้องการ	3.59 มาก	3.66 มาก	3.73 มาก	4.00 มาก
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรา ฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.16 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.64 มาก	3.80 มาก
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการ	3.68 มาก	3.71 มาก	3.36 ปานกลาง	4.20 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 ปานกลาง	3.58 มาก	3.55 มาก	4.03 มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประเภทของบริการตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.06 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.67 มาก
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	3.02 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.67 มาก
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	2.96 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.67 มาก
ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	2.73 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่น ๆ
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.28 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.85 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.20 น้อย
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.04 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.13 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.81 มาก	3.78 มาก	3.68 มาก	3.40 ปานกลาง
ความเพียงพอของคู่สายโทรศัพท์	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	อื่นๆ
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	2.95 ปานกลาง	3.57 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.33 มาก
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจนครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.04 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.13 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.13 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.33 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.67 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
บุคลากร จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
พนักงานมีความสุภาพ และอึดอัด ที่คัสต์มาเสมอ	3.82 มาก	3.93 มาก	4.14 มาก	4.40 มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.64 มาก	3.77 มาก	4.05 มาก	4.07 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ	3.64 มาก	3.74 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	3.55 มาก	3.70 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.49 ปานกลาง	3.60 มาก	3.86 มาก	3.93 มาก
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ ง่าย	3.52 มาก	3.69 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณ เมื่อคุณมาใช้บริการ	2.92 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.53 มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วาง ใจได้	3.72 มาก	3.90 มาก	3.91 มาก	3.40 ปานกลาง
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้ บริการ	2.96 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.64 มาก	3.87 มาก	3.91 มาก

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอึดอัดที่คัสต์มาเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอึดอัดที่คัสต์มาเสมอ เป็นลำดับแรก



ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม บริการเพียงพอ	3.62 มาก	3.56 มาก	3.55 มาก	3.67 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความ สะอาดภายใน-นอกอาคาร	3.68 มาก	3.60 มาก	3.86 มาก	3.67 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการบริการ	3.72 มาก	3.71 มาก	3.36 ปานกลาง	3.93 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.23 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.60 มาก
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.19 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 ปานกลาง	3.51 มาก	3.51 มาก	3.59 มาก

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกอาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการ ใช้บริการ	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับบริการ	2.91 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการรับ บริการ	3.11 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
การให้บริการและแก้ปัญหารวดเร็วตรงตามความต้องการ	3.30 ปานกลาง	3.56 มาก	3.49 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.65 มาก	3.68 มาก
ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท	3.64 มาก	3.74 มาก	3.59 มาก	3.74 มาก	3.61 มาก	3.80 มาก
ประเภทของบริการตรงตามความต้องการ	3.62 มาก	3.72 มาก	3.51 มาก	3.49 ปานกลาง	3.65 มาก	3.74 มาก
การให้บริการที่คิดเทียบเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.07 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.56 มาก
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	3.72 มาก	3.72 มาก	3.67 มาก	3.62 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.61 มาก	3.49 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.62 มาก	3.69 มาก

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.04 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน	3.02 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ในการเรียกเก็บ	2.92 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	2.74 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการ เดินทาง	3.35 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.93 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.46 น้อย
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.10 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนเงินและ โต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.11 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้ บริการมีเพียงพอ	3.86 มาก	3.79 มาก	3.56 มาก	3.67 มาก	3.87 มาก	3.74 มาก
ความเพียงพอของตู้สาขาโทรศัพท์	3.39 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท ความพึงพอใจโดยรวม  
ต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ  
โดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยด้านแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คอ้ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร	2.96 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.02 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
การเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับ	3.21 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.21 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.39 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคอ้ป้จ้จ้ยด้ำนมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
พนักงานมีความสุภาพ และ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.79 มาก	3.89 มาก	3.97 มาก	3.85 มาก	4.04 มาก	4.10 มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.52 มาก	3.70 มาก	3.92 มาก	3.67 มาก	3.91 มาก	4.02 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	3.58 มาก	3.68 มาก	3.64 มาก	3.67 มาก	3.83 มาก	3.98 มาก
พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.50 มาก	3.64 มาก	3.77 มาก	3.46 ปานกลาง	3.74 มาก	3.99 มาก
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.46 ปานกลาง	3.56 มาก	3.62 มาก	3.46 ปานกลาง	3.61 มาก	3.80 มาก
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ ง่าย	3.51 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	3.41 ปานกลาง	3.74 มาก	4.02 มาก
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และ ขอบคุณเมื่อคุณมาใช้บริการ	2.97 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้ วางใจได้	3.67 มาก	3.77 มาก	3.77 มาก	3.74 มาก	4.26 มาก	4.05 มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.03 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 ปานกลาง	3.54 มาก	3.63 มาก	3.47 ปานกลาง	3.72 มาก	3.85 มาก

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	มากกว่า 30,000
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ	3.76 มาก	3.46 ปานกลาง	3.72 มาก	3.64 มาก	3.39 ปานกลาง	3.56 มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกอาคาร	3.69 มาก	3.52 มาก	3.62 มาก	3.64 มาก	3.61 มาก	3.76 มาก
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	3.76 มาก	3.65 มาก	3.67 มาก	3.82 มาก	3.43 ปานกลาง	3.68 มาก
สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.22 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.51 มาก
ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.26 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 มาก	3.43 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.61 มาก	3.36 ปานกลาง	3.55 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

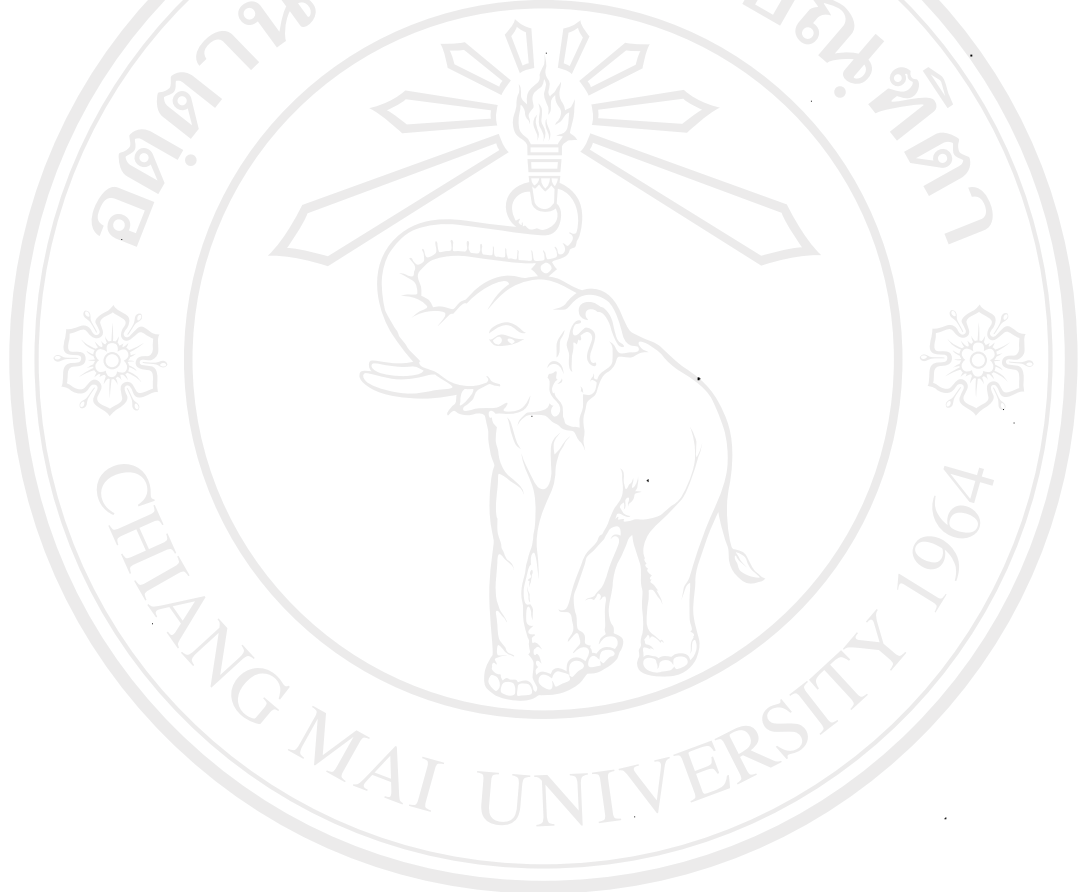
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดภายใน-นอกรอาคาร เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน  
กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	มากกว่า 30,000
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับ บริการ	2.79 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการ รับบริการ	3.01 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก



ส่วนที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหา ต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	57 (14.3%)	202 (50.5%)	111 (27.8%)	29 (7.3%)	1 (0.3%)	2.29	น้อย	10
พนักงานไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ตรงตามความ ต้องการ	66 (16.5%)	209 (52.3%)	102 (25.5%)	22 (5.5%)	1 (0.3%)	2.21	น้อย	13
พนักงานไม่ใส่ใจไม่ กระตือรือร้นในการให้ บริการ	80 (20.0%)	176 (44.0%)	107 (26.8%)	36 (9.0%)	1 (0.3%)	2.25	น้อย	11
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ ใช้บริการ	47 (11.8%)	145 (36.3%)	128 (32.0%)	77 (19.3%)	3 (0.8%)	2.68	ปานกลาง	3
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	68 (17.0%)	135 (33.8%)	152 (38.0%)	42 (10.5%)	3 (0.8%)	2.44	น้อย	6
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกในการมาติดต่อ	71 (17.8%)	117 (29.3%)	126 (31.5%)	80 (20.0%)	6 (1.5%)	2.58	ปานกลาง	4
ช่องบริการในการฝาก- ถอนได้ะบริการไม่เพียงพอ	82 (20.5%)	139 (34.8%)	116 (29.0%)	57 (14.3%)	6 (1.5%)	2.41	น้อย	7
อุปกรณ์แบบฟอร์มในการ ให้บริการไม่เพียงพอ	159 (39.8%)	141 (35.3%)	84 (21.0%)	15 (3.8%)	1 (0.3%)	1.90	น้อย	14
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้ บริการเข้าใจยาก	105 (26.3%)	140 (35.0%)	119 (29.8%)	32 (8.0%)	4 (1.0%)	2.22	น้อย	12
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสาร จากธนาคาร	67 (16.8%)	160 (40.0%)	122 (30.5%)	50 (12.5%)	1 (0.3%)	2.40	น้อย	8
การสื่อสารและการจัดตั้ง เอกสารล่าช้า	68 (17.0%)	159 (39.8%)	128 (32.0%)	45 (11.3%)	-	2.38	น้อย	9
ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่ เพียงพอ	33 (8.3%)	124 (31.0%)	122 (30.5%)	104 (26.0%)	17 (4.3%)	2.87	ปานกลาง	2
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	41 (10.3%)	98 (24.5%)	121 (30.3%)	125 (31.3%)	15 (3.8%)	2.94	ปานกลาง	1
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่ง ยาก	77 (19.3%)	121 (30.3%)	134 (33.5%)	66 (16.5%)	2 (0.5%)	2.49	น้อย	5
ค่าเฉลี่ยรวม						2.43	น้อย	

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในระดับปัญหาการมาใช้บริการ ฝาก-ถอนกับธนาคารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ในปัจจัยย่อยมีระดับปัญหาในเรื่อง ระยะเวลาในการรอคิวนาน มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหามากที่สุด รองลงมา ที่จอครบไม่สะดวก และไม่เพียงพอ พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ และสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการ มาติดต่อ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ระดับปัญหา	เพศ	
	ชาย	หญิง
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.36 น้อย	2.22 น้อย
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.27 น้อย	2.15 น้อย
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.37 น้อย	2.16 น้อย
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.75 ปานกลาง	2.62 น้อย
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.44 น้อย	2.44 น้อย
สถานที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.60 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง
ช่องบริการในการฝาก-ถอน โฉงบริการไม่เพียงพอ	2.44 น้อย	2.39 น้อย
อุปกรณ์ แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.95 น้อย	1.85 น้อย
เอกสารในการกรอกเพื่อให้บริการเข้าใจยาก	2.31 น้อย	2.15 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.43 น้อย	2.36 น้อย
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.35 น้อย	2.40 น้อย
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	2.91 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	2.95 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.53 ปานกลาง	2.45 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.48 น้อย	2.39 น้อย

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ระดับปัญหา	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	อื่น ๆ
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.34 น้อย	2.24 น้อย	2.25 น้อย
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.27 น้อย	2.15 น้อย	2.08 น้อย
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.33 น้อย	2.19 น้อย	2.08 น้อย
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.68 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.46 น้อย	2.41 น้อย	2.67 ปานกลาง
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.57 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
ช่องบริการในการฝาก-ถอนใ้บริการไม่เพียงพอ	2.55 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.67 ปานกลาง
อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.92 น้อย	1.88 น้อย	1.50 น้อย
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.60 ปานกลาง	2.13 น้อย	2.42 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.43 น้อย	2.34 น้อย	2.75 ปานกลาง
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.43 น้อย	2.31 น้อย	2.58 ปานกลาง
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	2.75 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	3.03 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.59 ปานกลาง	2.34 น้อย	3.17 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.50 ปานกลาง	2.38 น้อย	2.64 ปานกลาง

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหাপานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหাপานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ระดับปัญหา	อายุ					
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการ	2.52 ปานกลาง	2.31 น้อย	2.24 น้อย	2.35 น้อย	2.15 น้อย	1.40 ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา ได้ตรงตามความต้องการ	2.41 น้อย	2.26 น้อย	2.17 น้อย	2.17 น้อย	2.15 น้อย	1.40 ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.86 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.24 น้อย	2.13 น้อย	2.05 น้อย	1.40 ไม่มีปัญหา
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้ บริการ	3.17 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.30 น้อย	1.80 น้อย
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.52 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.43 น้อย	2.41 น้อย	2.65 ปานกลาง	1.80 น้อย
สถานที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวก ในการมาติดต่อ	2.93 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.20 น้อย
ช่องบริการในการฝาก-ถอนเงินสด บริการไม่เพียงพอ	3.14 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.42 น้อย	2.41 น้อย	2.05 น้อย	1.20 ไม่มีปัญหา
อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้ บริการไม่เพียงพอ	1.72 น้อย	1.92 น้อย	1.93 น้อย	2.00 น้อย	1.50 น้อย	1.60 น้อย
เอกสารในการกรอกฟอร์มเพื่อใช้ บริการเข้าใจยาก	2.90 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.17 น้อย	2.22 น้อย	1.60 น้อย	2.00 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจาก ธนาคาร	2.52 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.26 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	1.80 น้อย
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสาร ล่าช้า	2.52 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.22 น้อย	2.44 น้อย	2.95 ปานกลาง	1.80 น้อย
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	2.45 น้อย	2.69 น้อย	2.93 น้อย	3.25 น้อย	3.40 ปานกลาง	2.00 น้อย
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	3.62 มาก	2.96 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.20 น้อย
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	3.38 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.10 น้อย	2.00 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.76 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.46 น้อย	2.47 น้อย	2.80 ปานกลาง	1.76 น้อย

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก



ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ระดับปัญหา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่นๆ
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.38 น้อย	2.32 น้อย	2.29 น้อย	2.16 น้อย	2.40 น้อย
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.24 น้อย	2.27 น้อย	2.10 น้อย	2.06 น้อย	2.40 น้อย
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.29 น้อย	2.32 น้อย	2.45 น้อย	2.02 น้อย	2.30 น้อย
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.52 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.90 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.76 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.42 น้อย	2.51 ปานกลาง	1.90 น้อย
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	3.14 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง
ช่องบริการในการฝาก-ถอนเงินให้บริการไม่เพียงพอ	2.90 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.10 น้อย	2.33 น้อย	2.50 ปานกลาง
อุปกรณ์ แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	2.24 น้อย	1.90 น้อย	1.74 น้อย	1.84 น้อย	2.00 น้อย
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.48 น้อย	2.33 น้อย	2.35 น้อย	1.91 น้อย	1.90 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.76 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.60 ปานกลาง
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.62 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.45 น้อย	2.38 น้อย	2.00 น้อย
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	3.19 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	3.10 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.76 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.16 น้อย	2.40 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.47 น้อย	2.31 น้อย	2.41 น้อย

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญห่าปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวนาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นลำดับแรก

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับปัญหา	การศึกษา			
	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	อื่นๆ
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.27 น้อย	2.34 น้อย	2.32 น้อย	1.80 น้อย
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.23 น้อย	2.23 น้อย	2.14 น้อย	1.80 น้อย
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.28 น้อย	2.29 น้อย	2.00 น้อย	1.80 น้อย
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.67 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.20 น้อย
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.39 น้อย	2.53 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.13 น้อย
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.60 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.45 น้อย	1.87 น้อย
ช่องบริการในการฝาก-ถอนได้บริการไม่เพียงพอ	2.45 น้อย	2.38 น้อย	2.41 น้อย	2.40 น้อย
อุปกรณ์ แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.84 น้อย	1.98 น้อย	1.73 น้อย	1.80 น้อย
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.27 น้อย	2.24 น้อย	2.05 น้อย	1.73 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.29 น้อย	2.52 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.07 น้อย
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.27 น้อย	2.47 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.27 น้อย
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	2.78 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	3.08 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	1.93 น้อย
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.51 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.07 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 น้อย	2.48 น้อย	2.36 น้อย	2.03 น้อย

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาตรี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบปริญญาโทขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ระดับปัญหา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท					
	ต่ำกว่า 10000	10000- 15000	15001- 20000	20001- 25000	25001- 30000	มากกว่า 30000
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.36 น้อย	2.36 น้อย	2.23 น้อย	2.33 น้อย	2.13 น้อย	2.15 น้อย
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	2.24 น้อย	2.29 น้อย	2.23 น้อย	2.38 น้อย	2.13 น้อย	2.01 น้อย
พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	2.41 น้อย	2.31 น้อย	2.21 น้อย	2.41 น้อย	2.00 น้อย	1.96 น้อย
พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ	2.79 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	3.54 มาก	2.61 ปานกลาง	2.36 น้อย
ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	2.42 น้อย	2.31 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.51 ปานกลาง
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	2.63 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.40 น้อย
ช่องบริการในการฝาก-ถอนเงินสด บริการไม่เพียงพอ	2.50 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.41 น้อย	2.41 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.26 น้อย
อุปกรณ์แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.81 น้อย	2.03 น้อย	2.03 น้อย	2.05 น้อย	1.78 น้อย	1.73 น้อย
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	2.39 น้อย	2.38 น้อย	2.38 น้อย	2.31 น้อย	2.00 น้อย	1.76 น้อย
ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	2.29 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.21 น้อย
การสื่อสารและการจัดส่งเอกสารล่าช้า	2.30 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.09 น้อย	2.38 น้อย
ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ	2.48 น้อย	2.93 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ระยะเวลาในการรอคิวนาน	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการยุ่งยาก	2.72 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.46 น้อย	2.62 ปานกลาง	2.13 น้อย	2.12 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.47 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.25 น้อย

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญห่าปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-15,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญห่าปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวงาน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องที่จ้อครดไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยมีปัญหาในเรื่องที่จ้อครดไม่สะดวก และไม่เพียงพอ เป็นลำดับแรก