

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการกำหนดขอบเขตการศึกษา และการเก็บข้อมูลจำนวน 53 ราย เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ (ตารางที่ 8 – ตารางที่ 45)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ (ตารางที่ 46 – ตารางที่ 52)

ผลการศึกษาในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 **ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

ตารางที่ 1 **แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	28	52.8
ชาย	25	47.2
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.8 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.2

ตารางที่ 2 **แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว**

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	54.7
สมรส	22	41.5
หย่าร้าง	2	3.8
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพ โสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 22 และมีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	18	34.0
31 – 40 ปี	23	43.4
41 – 50 ปี	11	20.8
มากกว่า 50 ปี	1	1.9
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	2	3.8
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช.	4	7.5
ปวส. หรืออนุปริญญา	8	15.1
ปริญญาตรี	34	64.2
ปริญญาโท	5	9.4
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา มีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.1 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามรายได้ (ส่วนตัว) โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	3.8
5,000 บาท – 10,000 บาท	22	41.51
10,001 บาท – 15,000 บาท	15	28.3
15,001 บาท – 20,000 บาท	8	15.1
20,001 บาท – 25,000 บาท	2	3.8
25,000 บาท ขึ้นไป	4	7.5
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.51 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ใช้บริการ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	17	32.1
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	16	30.2
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	18	34.0
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	2	3.8
รวม	53	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการมีตำแหน่งผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือตำแหน่งพนักงานหักบัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.1 เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 30.2 และเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนของประเภทบริการที่ใช้จำแนกตามตำแหน่งของผู้ใช้บริการ

ประเภทของ บริการ	ตำแหน่งผู้ให้บริการ								รวม	
	พนักงานหลัก บัญชี		เจ้าหน้าที่ธ.พ.		ผู้แทน ธปท.		พนักงาน ธปท.			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านรับฝาก - ถอนเงิน	-	-	16	88.89	-	-	2	11.11	18	100.0
ด้านการโอน เงินและการรับ โอนเงิน	-	-	16	47.06	18	52.94	-	-	34	100.0
ด้านการรับซื้อ ตั๋วสัญญาใช้เงิน	-	-	16	100.0	-	-	-	-	16	100.0
ด้านการชำระ คูลหลักบัญชีที่ ส่วนกลาง	17	100.0	-	-	-	-	-	-	17	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าการบริการด้านรับฝาก - ถอนเงินที่บัญชีเงินฝากกระแสรายวันด้วยเช็ค มีเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.89 พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 การบริการด้านการโอนเงินและการรับโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.06 และผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.94 การบริการด้านรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน มีเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 การบริการด้านการชำระคูลหลักบัญชีที่ส่วนกลางโดยใช้ระบบ File Transfer มีพนักงานหลักบัญชีให้บริการ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานที่ตั้งของรพท.	16	30.2	24	45.3	11	20.8	-	-	-	-	2	3.8	2	4.10	มาก
เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว	9	17.0	28	52.8	16	30.2	-	-	-	-	-	-	3	3.87	มาก
ความสะดวกปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	24	45.3	21	39.6	6	11.3	-	-	-	-	2	3.8	1	4.35	มาก
รวม	49		73		33		-	-	-	-	4			4.11	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการเข้าถึงผู้
ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และในรายละเอียดผู้ใช้
บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับเรื่องสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคเหนือ เวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว ความสะอาดปลอดภัยของสถานที่
จอดรถ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย	17	32.1	28	52.8	8	15.1	-	-	-	-	-	-	1	4.17	มาก
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จาก รพท. เพียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย	13	24.5	23	43.4	13	24.5	4	7.6	-	-	-	-	2	3.88	มาก
Web site ของรพท. ให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	6	11.3	30	56.6	11	20.8	1	1.9	-	-	5	9.4	3	3.85	มาก
มีการส่งข่าวสาร ข้อมูล ต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการ ทราบ	13	24.5	11	20.8	26	49.1	3	5.7	-	-	-	-	4	3.67	มาก
รวม	49		92		58		8		-	-	5			3.89	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเพียงพอทันสมัยและเข้าใจง่าย Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีการส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความสามารถ

ความพึงพอใจด้าน ความสามารถ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานรปท.มีความ รู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	12	22.6	28	52.8	13	24.6	-	-	-	-	-	-	1	4.02	มาก
พนักงานรปท.สามารถ ชี้แจง ให้ข้อมูลและ แนะนำวิธีการได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	16	30.2	24	45.3	13	24.5	-	-	-	-	-	-	2	3.94	มาก
รวม	28		52		26		-	-	-	-	-	-		3.98	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และความสามารถในการชี้แจง ให้ข้อมูลและแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจน ถูกต้องของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความมีน้ำใจ

ความพึงพอใจด้าน ความมีน้ำใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานรพท. มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง	22	41.5	26	49.1	5	9.4	-	-	-	-	-	-	1	4.32	มาก
พนักงานรพท.มี ความเต็มใจใน การให้บริการ (Service Mind)	20	37.7	23	43.4	10	18.9	-	-	-	-	-	-	2	4.24	มาก
พนักงานรพท.มี ความสุภาพในการ ให้บริการ	16	30.2	31	58.5	6	11.3	-	-	-	-	-	-	3	4.19	มาก
รวม	58		80		21		-	-	-	-	-	-		4.25	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความมีน้ำ
ใจของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมอยู่
ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ
ในระดับความพึงพอใจมาก ในด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นกันเอง มีความเต็มใจในการให้
บริการ (Service Mind) และความสุภาพในการให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจด้าน ความน่าเชื่อถือ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานรปท.มีความ น่าเชื่อถือ สามารถไว้ วางใจได้ในการให้ บริการ	14	26.4	32	60.4	7	13.2	-	-	-	-	-	-	1	4.13	มาก
ความสมบูรณ์ ครบถ้วนของการ บริการ	14	26.4	28	52.8	9	17.0	2	3.8	-	-	-	-	2	4.02	มาก
รวม	28	26.4	60	56.6	16	15.1	2	3.8	-	-	-	-	-	4.08	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ ของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความไว้วางใจ

ความพึงพอใจด้าน ความไว้วางใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีระบบการทำงานที่ได้ มาตรฐาน มีนโยบายที่ ชัดเจน โปร่งใส	16	30.2	23	43.4	14	26.4	-	-	-	-	-	-	2	4.06	มาก
มีการให้บริการอย่าง เป็นระบบและมีความ ต่อเนื่อง	14	26.4	25	47.2	14	26.4	-	-	-	-	-	-	3	4.00	มาก
ความถูกต้องของ เอกสารที่ให้บริการที่ ออกจากส่วนธุรกิจการ ธนาคาร ธปท. สำนัก งานภาคเหนือ	15	28.3	29	54.7	9	17.0	-	-	-	-	-	-	1	4.11	มาก
ความรวดเร็วต่อการให้ บริการมีความ สม่ำเสมอ	13	24.5	23	43.4	17	32.1	-	-	-	-	-	-	4	3.92	มาก
รวม	58	27.35	100	47.18	54	25.48	-	-	-	-	-	-		4.02	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับมีระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ



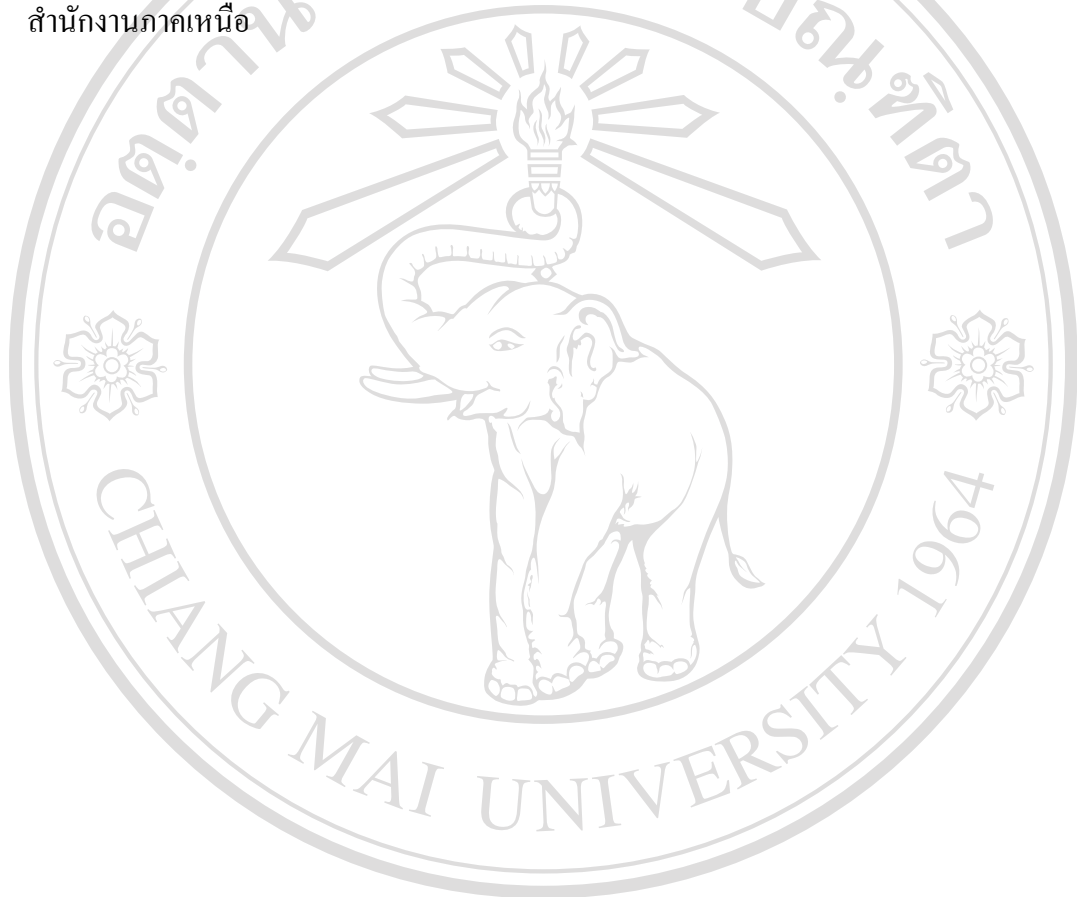
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจด้าน การตอบสนองผู้ใช้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การรับรู้ปัญหาและแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานรพท.	13	24.5	22	41.5	16	30.2	2	3.8	-	-	-	-	2	3.9	มาก
การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ บริการของพนักงานรพท.	18	34.0	22	41.5	12	22.6	1	1.9	-	-	-	-	1	4.08	มาก
รวม	31	29.25	44	41.5	28	26.4	3	2.85	-	-	-	-		3.99	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ ในคุณภาพการให้บริการ	14	26.4	19	35.8	17	32.1	3	5.7	-	-	-	-	2	3.87	มาก
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น	16	30.2	22	41.5	12	22.6	3	5.7	-	-	-	-	1	4.0	มาก
รวม	30	28.3	41	38.65	29	27.35	6	5.7	-	-	-	-		3.94	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และในรายละเอียดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16

แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม มีตัวตน

ความพึงพอใจต่อการสร้าง บริการให้เป็นรูปธรรม	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีการประชาสัมพันธ์การ บริการต่างๆ ให้ผู้ใช้ บริการทราบ	9	17.0	19	35.8	24	45.3	1	1.9	-	-	-	-	1	3.68	มาก
ความทันสมัยของเครื่อง มือและอุปกรณ์ที่ให้ บริการ	10	18.9	31	58.5	8	15.1	4	7.6	-	-	-	-	2	3.92	มาก
ความสวยงามสะอาดของ สถานที่	21	39.6	27	50.9	3	5.7	-	-	-	-	2	3.8	1	4.38	มาก
รวม	40		77		35		5		-	-	2			3.99	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ในรายละเอียด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความสวยงามสะอาดของสถานที่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการ เข้าใจและรู้จักผู้ ใช้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการ	11	20.8	19	35.8	20	37.7	3	5.7	-	-	-	-	3	3.78	มาก
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้น ตอนการบริการ	11	20.8	24	45.3	15	28.3	3	5.7	-	-	-	-	2	3.85	มาก
การตอบข้อสงสัยหรือ ให้คำแนะนำบริการ อย่างรวดเร็ว	14	26.4	19	35.8	16	30.2	4	7.6	-	-	-	-	1	3.88	มาก
รวม	36	22.67	62	38.97	51	32.07	10	6.33	-	-	-	-		3.84	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการ เข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ในรายละเอียด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ และการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำบริการอย่างรวดเร็ว ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สะดวกในการติดต่อใช้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สะดวกในการติดต่อใช้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	5	29.4	9	52.9	2	11.8	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	9	56.3	3	18.7	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	6	33.3	6	33.3	5	27.8	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	1	50	-	-	1	50.0	-	-	2	100
รวม	16	30.2	24	45.3	11	20.8	2	3.8	53	100

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ เท่ากับ 45.3 % และรองลงมาในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 56.3 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมาก เท่ากับ 33.3 % พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรับบริการรวดเร็ว							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	5	29.4	8	47.0	4	23.6	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	10	62.5	5	31.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	9	50.0	6	33.3	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	9	17	28	52.8	16	30.2	53	100

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการ เท่ากับ 52.8 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากเท่ากับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์เท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยเท่ากับ 50.0 % พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจมาก และปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	10	58.8	6	35.2	-	-	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	6	37.5	9	56.2	1	6.3	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	8	44.4	5	27.8	4	22.2	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	24	45.3	21	39.6	6	11.3	2	3.8	53	100

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ เท่ากับ 45.3 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับ 39.6 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชีมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 58.8 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 % และเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 56.2 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	9	52.9	6	35.3	1	5.9	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	5	31.2	10	62.5	1	6.3	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	38.8	9	50.0	1	5.6	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100
รวม	21	39.6	27	50.9	3	5.7	2	3.8	53	100

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะอาดของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เท่ากับ 50.9 % และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 39.6 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชีมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 50.0 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร สามารถติดต่อได้ง่าย

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร สามารถติดต่อได้ง่าย							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	8	47.0	7	41.2	2	11.8	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	2	12.5	10	62.5	4	25.0	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	38.9	9	50.0	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	17	32.1	28	52.8	8	15.1	53	100

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร สามารถติดต่อได้ง่าย เท่ากับ 52.8 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 32.1 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจมากเท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 50.0 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เชียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เชียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	6	35.3	3	17.7	2	11.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	2	12.5	7	43.8	5	31.2	2	6.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	9	50.0	4	22.2	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	13	24.5	23	43.4	13	24.5	4	7.6	53	100

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เพียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย เท่ากับ 43.4 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลาง เท่ากับ 24.5 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก เท่ากับ 35.3 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 43.8 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 50.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	2	11.8	12	70.6	1	5.9	2	11.8	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	2	12.5	10	62.5	4	25.0	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	6	33.3	8	44.4	3	16.7	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	2	100
รวม	10	18.9	31	58.5	8	15.1	4	7.6	53	100

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีให้บริการ เท่ากับ 58.5 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 18.9 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 70.6 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ Web site ของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ Web site ของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหลักบัญชี	2	11.8	9	52.9	5	29.4	1	5.9	-	-	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	9	56.3	3	18.7	-	-	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	1	5.6	11	61.1	2	11.1	-	-	4	22.2	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	-	-	2	100
รวม	6	11.3	30	56.6	11	20.8	1	1.9	5	9.4	53	100

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับ Web site ของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่ากับ 56.6 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 20.8 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 56.3 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 61.1 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 26

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	4	23.6	11	64.7	2	11.8	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	8	50.0	4	25.0	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	12	22.6	28	52.8	13	24.6	53	100

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วน
ธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความรู้ ความชำนาญในการให้
บริการเท่ากับ 52.8 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 24.6 % เมื่อ
วิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ
64.7 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 50.0 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 27

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงาน ธปท. สามารถชี้แจง ให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	3	17.7	8	47.0	6	35.3	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	7	43.8	6	37.5	3	18.7	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	6	33.3	8	44.4	4	22.2	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	16	30.2	24	45.3	13	24.5	53	100

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจนและถูกต้องเท่ากับ 45.3 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 43.8 % พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 47.0 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงาน สปท. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	10	58.8	6	35.3	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	5	31.2	9	56.3	2	12.5	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	44.4	9	50.0	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	22	41.5	26	49.1	5	9.4	53	100

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วน
 ธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกัน
 เองเท่ากับ 49.1 % และรองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 41.5 % เมื่อวิเคราะห์
 แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัวญี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 58.8
 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 56.3 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย
 เท่ากับ 50.0 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 29

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	9	52.9	5	29.4	3	17.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	6	37.5	6	37.5	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	38.9	10	55.6	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	20	37.7	23	43.4	10	18.9	53	100

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วน
 ธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเต็มใจในการให้บริการ
 (Service Mind) เท่ากับ 43.4 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 37.7 % เมื่อ
 วิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบิญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่า
 กับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมากและปานกลาง เท่ากับ 37.5 % ผู้
 แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 55.6 % และพนักงานธนาคารแห่ง
 ประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความสุภาพในการให้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย. มีความสุภาพในการให้บริการ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	8	47.0	6	35.3	3	17.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.8	11	68.6	2	12.6	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	12	66.7	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	16	30.2	31	58.5	6	11.3	53	100

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงาน ส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความสุภาพในการให้บริการเท่ากับ 58.5 % และรองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 68.6 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 66.7 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 31

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	7	41.2	8	47.0	2	11.8	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	10	62.5	3	18.7	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	4	22.2	12	66.7	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	14	26.4	32	60.4	7	13.2	53	100

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับพนักงานส่วน
ธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจ
ได้ในการให้บริการเท่ากับ 60.4 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 26.4 %
เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่า
กับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 66.7
% และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	9	52.9	1	5.9	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	5	31.2	7	43.8	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	4	22.2	12	66.7	1	5.6	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100
รวม	14	26.4	28	52.8	9	17.0	2	3.8	53	100

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของการบริการ เท่ากับ 52.8 % และรองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 26.4 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 52.9 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 66.7 % พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 % และเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 43.8 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 33

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	7	41.2	7	41.2	3	17.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	7	43.8	5	31.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	7	38.9	6	33.3	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	2	100
รวม	16	30.2	23	43.4	14	26.4	53	100

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน มีความโปร่งใสเท่ากับ 43.4 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมากเท่ากับ 41.2 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 43.8 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 38.9 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 34

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	5	29.4	8	47.0	4	23.6	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	8	50.0	5	31.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	6	33.3	8	44.4	4	22.2	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	14	26.4	25	47.2	14	26.4	53	100

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการให้บริการ
 อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เท่ากับ 47.2 % และรองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 และปานกลาง เท่ากับ 26.4 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มี
 ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 50.0 % ผู้แทนธนาคาร
 แห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 35

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	10	58.8	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	7	43.8	5	31.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	11	61.1	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	15	28.3	29	54.7	9	17.0	53	100

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เท่ากับ 54.7 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 28.3 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 58.8 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 43.8 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 61.1 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36

แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	7	41.2	7	41.2	3	17.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	6	37.5	9	56.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	9	50.0	4	22.2	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	13	24.5	23	43.4	17	32.1	53	100

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับ ความรวดเร็ว ต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ เท่ากับ 43.4 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 32.1 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก เท่ากับ 41.2 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 50.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 56.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วของพนักงาน									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	7	41.2	7	41.2	2	11.8	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	4	25.0	8	50.0	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	10	55.6	5	27.8	-		18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-		2	100
รวม	13	24.5	22	41.5	16	30.2	2	3.8	53	100

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเท่ากับ 41.5 % และรองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมากเท่ากับ 41.2 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมากเท่ากับ 55.6 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 50.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้บริการของพนักงานส่วน
ธุรกิจการธนาคาร ธนาคารประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้บริการของพนักงานธนาคารประเทศไทย									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	7	41.2	7	41.2	3	17.7	-	-	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	6	37.5	5	31.2	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	38.9	8	44.4	3	16.7	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	18	34.0	22	41.5	12	22.6	1	1.9	53	100

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เท่ากับ 41.5 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 34.0 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก เท่ากับ 41.2 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 37.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 44.4 %

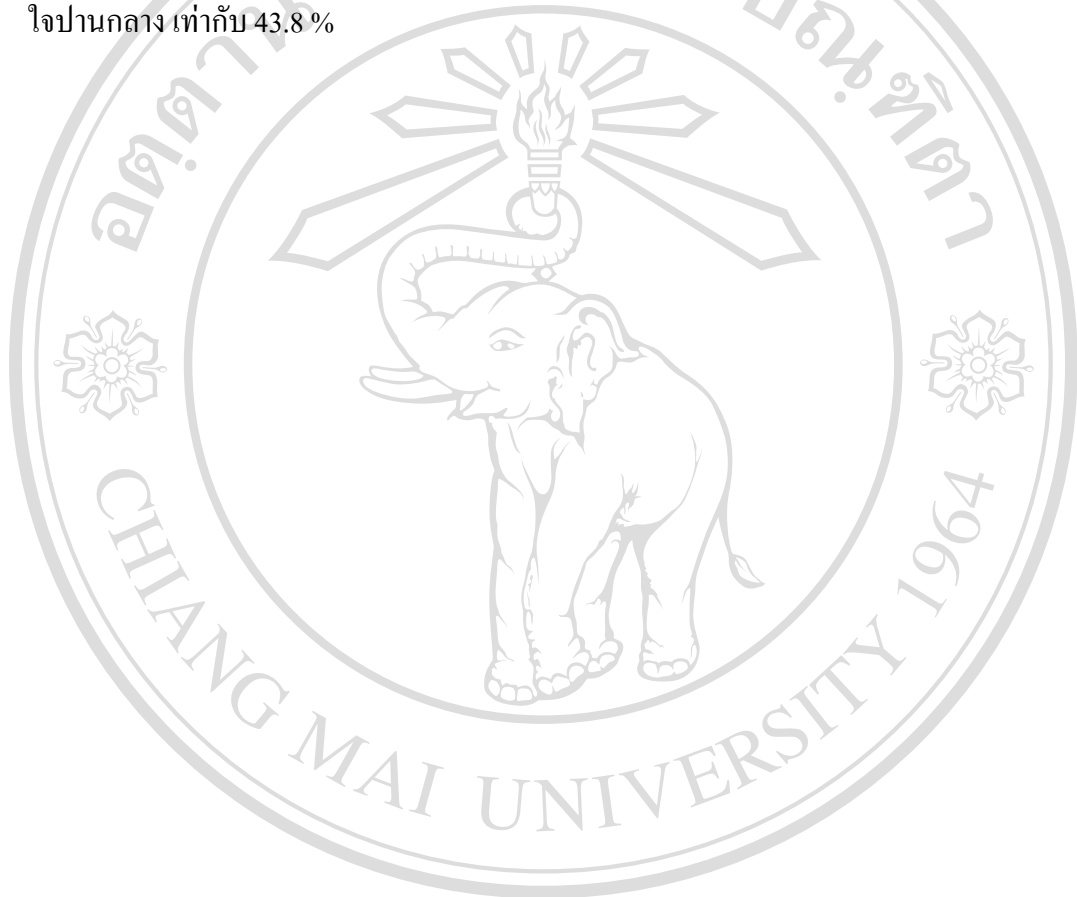


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ
คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	6	35.3	4	23.6	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	4	25.0	7	43.8	2	12.5	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	8	44.4	5	27.8	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	14	26.4	19	35.8	17	32.1	3	5.7	53	100

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 35.8 % และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 32.1 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก เท่ากับ 35.3 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 44.4 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 43.8 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	4	23.6	9	52.9	2	11.8	2	11.8	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	5	31.2	6	37.5	4	25.0	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	7	38.9	5	27.8	6	33.3	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100
รวม	16	30.2	22	41.5	12	22.6	3	5.7	53	100

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสารเท่ากับ 41.5 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ให้บริการพบว่า ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 38.9 % พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 37.5 % และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 100.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	2	11.8	7	41.2	8	47.0	-	-	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	3	18.7	9	56.3	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	4	22.2	8	44.4	6	33.3	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	9	17.0	19	35.8	24	45.3	1	1.9	53	100

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ เท่ากับ 45.3 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับ 35.8 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 44.4 % พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 47.0 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 56.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ให้บริการทราบ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ให้บริการทราบ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	4	23.6	3	17.7	9	52.9	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	4	25.0	2	12.5	10	62.5	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.8	5	27.8	6	33.3	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	13	24.5	11	20.8	26	49.1	3	5.7	53	100

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ เท่ากับ 49.1 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 24.5 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง เท่ากับ 52.9 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 62.5 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 33.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	4	23.6	7	41.2	-	-	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	2	12.5	5	31.2	8	56.3	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	9	50.0	4	22.2	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	11	20.8	19	35.8	20	37.7	3	5.7	53	100

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เท่ากับ 37.7 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับ 35.8 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 50.0 % พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 41.2 % และเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 56.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความไม่เข้าเงื่อนไขขั้นตอนการบริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความไม่เข้าเงื่อนไขขั้นตอนการบริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	5	29.4	8	47.0	3	17.7	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	5	31.2	7	50.0	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	10	55.6	5	27.8	-	-	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0	2	100
รวม	11	20.8	24	45.3	15	28.3	3	5.7	53	100

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ เท่ากับ 45.3 % และรองลงมาคือความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 28.3 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 47.0 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เท่ากับ 55.6 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เท่ากับ 50.0 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการตอบสนองหรือให้คำแนะนำการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการตอบสนองหรือให้คำแนะนำการให้บริการอย่างรวดเร็ว									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	6	35.3	6	35.3	4	23.5	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	3	18.7	3	18.7	9	56.3	1	6.3	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	5	27.9	8	44.4	3	16.7	2	11.1	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100
รวม	14	26.4	19	35.8	16	30.2	4	7.6	53	100

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำการให้บริการอย่างรวดเร็ว เท่ากับ 35.8 % และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่ากับ 30.2 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก เท่ากับ 35.3 % ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 44.4 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 56.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ
 ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับปัญหาซึ่งเกิดจากการใช้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือของผู้ใช้บริการ

ปัญหา	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ	5	9.8	6	11.76	22	43.14	18	35.3	4	1.96	น้อย
ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	6	11.76	7	13.72	25	49.02	13	25.49	3	2.12	น้อย
ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	6	11.32	12	22.64	23	43.4	12	22.64	1	2.22	น้อย
ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่เอาใจใส่ของพนักงานรปท.	5	9.4	7	13.2	13	24.5	28	52.8	6	1.79	น้อยที่สุด
ปัญหาความสามารถของพนักงานรปท. เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ	5	9.4	10	18.9	13	24.5	25	47.2	5	1.9	น้อย
ปัญหาการรับบริการล่าช้า	7	13.21	13	24.52	13	24.53	20	37.74	2	2.13	น้อย
รวม	34	10.81	55	17.45	109	34.85	116	36.86	21	2.02	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาซึ่งเกิดจากการใช้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 และในรายละเอียดเมื่อเรียงระดับปัญหาซึ่งเกิดจากการใช้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาการรับบริการล่าช้า ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ ปัญหาต่อความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ และปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ใช้บริการ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ใช้บริการ											
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	1	5.9	2	11.8	9	52.9	4	23.5	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	2	12.5	7	43.8	6	37.5	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	2	11.1	5	27.8	7	38.9	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	5	9.8	6	11.8	22	43.1	18	35.3	2	3.7	53	100

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาน้อยเกี่ยวกับความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ เท่ากับ 43.1 % และรองลงมา มีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 35.3 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชีและเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 52.9 % และ 43.8 % ตามลำดับ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 38.9 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ											
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	2	11.7	3	17.7	7	41.1	4	23.5	1	5.9	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	1	6.3	9	56.3	5	31.1	-	-	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	3	16.7	8	44.4	3	16.2	1	5.6	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100
รวม	6	11.76	7	13.72	25	49.02	13	25.49	2	3.7	53	100

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 49.02 % และรองลงมา มีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 25.49 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์และพนักงานหักบัญชี มีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 41.1 % 56.3 % และ 44.4 % ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการ ที่ถูกต้อง ชัดเจน

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน									
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	2	11.8	3	17.7	9	52.8	3	17.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	5	31.2	8	50.0	2	12.5	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	4	22.2	5	27.8	6	33.3	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	6	11.32	12	22.64	23	43.4	12	22.64	53	100

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำ ในการรับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 43.4 % และรองลงมา มีระดับปัญหาปานกลางและน้อยที่สุด เท่ากับ 22.64 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานหักบัญชีและเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 52.8 % และ 50.0 % ตามลำดับ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 33.3 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร สปท. สำนักงานภาคเหนือ									
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	1	5.9	2	11.8	3	17.7	11	64.6	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	2	12.5	6	37.5	7	43.8	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	3	16.7	3	22.2	9	50.0	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	5	9.4	7	13.2	13	24.5	28	52.8	53	100

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนืออยู่ในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 52.8 % และรองลงมามีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 24.5 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ และผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย มีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 64.6 % 43.8 % และ 50.0 % ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาต่อความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ									
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	1	5.9	3	17.7	3	17.7	10	58.7	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	1	6.3	3	18.7	6	37.5	6	37.5	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	3	16.7	4	22.2	4	22.2	7	38.9	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	-	-	2	100	2	100
รวม	5	9.4	10	18.9	13	24.5	25	47.2	53	100

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่อความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เช่น ไม่มีความรู้ ความชำนาญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 43.1 % และรองลงมา มีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 24.5 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ และผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย มีระดับปัญหาน้อยที่สุด เท่ากับ 58.7 % 37.5 % และ 38.9 % ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ให้บริการ และระดับปัญหาการรับบริการล่าช้า

ตำแหน่งผู้ให้บริการ	ระดับปัญหาการรับบริการล่าช้า									
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหักบัญชี	1	5.9	3	17.7	7	41.1	6	35.3	17	100
เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์	2	12.5	5	31.2	4	25.0	5	31.2	16	100
ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย	4	22.2	5	27.8	1	5.6	8	44.4	18	100
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	2	100
รวม	7	13.21	13	24.52	13	24.52	20	37.74	53	100

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับปัญหาการรับบริการล่าช้าอยู่ในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 37.74 % และรองลงมา มีระดับปัญหาปานกลางและน้อย เท่ากับ 24.52 % เมื่อวิเคราะห์แยกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานหักบัญชี มีระดับปัญหาน้อยเท่ากับ 41.1 % เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ มีระดับปัญหาน้อยที่สุดและปานกลาง เท่ากับ 31.2 % และผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยมีระดับปัญหาน้อย เท่ากับ 44.4 %



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved