

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าจำนวน 321 ราย และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-35 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ มีสถานภาพสมรส โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 2 - 3 ปี โดยมีความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ) คือ 1-2 ครั้ง/เดือน วันที่ใช้บริการธนาคารคือ ไม่นานนอน และช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด คือ เวลา 10.30-12.30 น. ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน โดยแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ คือ เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ ส่วนใหญ่การใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงใหม่นอกจากธนาคารออมสิน คือ ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคาร ออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือรางวัลสลากออมสินพิเศษ และ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ตามลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาทสุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสินที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้ และไม่มีระบบบัตรคิว

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการใช้บริการ

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ บริการโอนเงินต่างสาขา เท่ากัน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และบริการสินเชื่อธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน บริการสินเชื่อธุรกิจ เท่ากัน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) บริการโอนเงินต่างสาขา บริการโอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต เท่ากัน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และรางวัลสลากออมสินพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อฯ อัตรา

ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล เท่ากัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอเท่ากัน รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอเท่ากัน และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม เท่ากัน และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย เท่ากัน และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 36-50 ปี และ 51-60 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย เกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และอาชีพพนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอิสระมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อสวัสดิการ รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และบริการ โอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน และบริการเงินฝากสลากออมสิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน บริการสินเชื่อธุรกิจ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน บริการสินเชื่อสวัสดิการ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการ โอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ รองลงมาคือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ และบริการ โอนเงินต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์ และบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า,น้ำประปา,โทรศัพท์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากสลากออมสิน รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ บริการ โอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อธุรกิจ รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) เท่ากัน และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก บริการเงินฝากสลากออมสิน เท่ากัน และบริการรับฝากนอกสถานที่

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รางวัลสลากออมสินพิเศษ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ และอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก รางวัลสลากออมสินพิเศษ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทรทอง เท่ากัน และราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต เท่ากัน และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน และค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT เท่ากัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการ

ประเมินราคาหลักทรัพย์ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีช่องที่ระลึกลมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลด

ดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอาชีพอิสระมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มี

บริการรับฝากเงินนอกสถานที่และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ
เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถ
เพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมี
ความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม
แจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความ
ซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ
ให้บริการ เท่ากัน และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้ม
แย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้
ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีบุคลิกภาพดี
ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์
น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน และพนักงานให้บริการเพิ่มเติมเป็น
มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมี
บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ
และไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพฟรีแลนซ์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรก พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความ

ชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพและอรรถยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพและอรรถยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพและอรรถยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพและอรรถยาศัยที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน เท่ากัน และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม เท่ากัน และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับ

นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบของการ

จัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน รองลงมาคือ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน และบริการสินเชื่อธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน และบริการเงินฝากออมสิน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากออมสิน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์ รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน และบริการเงินฝากออมสิน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รองลงมาคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล และรางวัลสลากออกเงินพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก รางวัลสลากออกเงินพิเศษ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อไปรทอง และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน รางวัลสลากออกเงินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปี

แรกสำหรับลูกค้าใหม่ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมขาย สุกภาพและอรรถาธิบายที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี

ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธุรกิจ และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสิน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประจำ 12 เดือน และบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ และบริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) และ บริการเงินฝากสลากออมสิน

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสิน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รางวัลสลากออมสิน รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนานาชาติประชาชน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะเหรี่ยงเท่ากัน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้พัฒนากลุ่มอาชีพ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนานาชาติประชาชน เท่ากัน และอัตราเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนานาชาติประชาชน รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (เท่ากัน) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี และ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรียาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรียาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรียาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรียาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี และ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี 4-6 ปี และมากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ของ Philip Kotler (1997:472 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) หรือ 7 P's เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเวรดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝากถอนเงินลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับในด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฤทธิ์ เลิศศิวิเวท (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้านบุคลากร ต่างกับผลการศึกษาของปีทมากร ระเบ็ง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และต่างกับผลการศึกษาของยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และต่างกับผลการศึกษาของรินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ที่ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาลำพูน จังหวัด

ถ้าพุนที่มีต่อเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของปีทมากร ระเบียบ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรกคือ บริการบัตรเครดิตเอ็ม และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน การฝากถอนเงิน และต่างกับผลการศึกษาของศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในด้านบริการหลากหลายประเภท และต่างกับผลการศึกษาของ รินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ เงื่อนไขความคุ้มครอง

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นกัน สำหรับปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของปีทมากร ระเบียบ (2550) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้าน ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย และต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านค่าธรรมเนียมต่างๆ และต่างกับผลการศึกษาของ รินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เงื่อนไขความคุ้มครอง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของปีทมากร ระเบียบ (2550) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ ของ

ที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมิชของแถมเมื่อเปิดบัญชี แต่ผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลของธนาคาร และต่างกับผลการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศสิ่วเวท (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกด้าน ข้อมูลการให้บริการของธนาคารทันสมัยและครบถ้วน และต่างกับผลการศึกษาของ รินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยพนักงานบริเวณเคาน์เตอร์

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และต่างกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาจากสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการติดต่อ และต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการ และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกในด้าน เวลาเปิด-ปิด

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมยามว่าง สุขภาพ และอัธยาศัยที่ดี ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นให้บริการ และต่างกับผลการศึกษาของ รินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับ

แรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปีทา กร ระเบ็ง (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ธนาคารได้นำเทคโนโลยี ทันสมัยมา และต่างกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามี ความพึงพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดเป็นระเบียบ และต่างกับผลการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศสิ วเวท (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มี โทรทัศน์ให้ลูกค้าในระหว่างรอรับบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีความ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ต่างกับผลการศึกษาของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางและปัญหาที่พบ จากการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิว และที่จอดรถไม่ สะดวกและไม่เพียงพอ ต่างกับผลการศึกษาของปีทา กร ระเบ็ง (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบ บัตรคิว และต่างกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึง พพอใจด้านความถูกต้อง และต่างกับผลการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศสิ วเวท (2547) ที่ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว และต่างกับผลการศึกษาของ รินทิพย์ จันทรธาดา (2541) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความถูกต้องและรวดเร็วในการฝากเงินแต่ละครั้ง

จากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะม ีความต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของแต่ละธนาคารต่างกัน และช่วงเวลาที่ศึกษา แตกต่างกัน รวมถึงเทคโนโลยีและสถานะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 ปี เป็นหม้าย/หย่าร้างน้อยกว่าสถานภาพอื่น การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีน้อยกว่าระดับอื่น มีอาชีพอิสระ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท น้อยกว่าอาชีพอื่น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท น้อยกว่าระดับรายได้อื่น ระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปีมีน้อยกว่าช่วงระยะเวลาอื่น โดยมีความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ) คือ อื่นๆ (ไม่แน่นอน) ทุกวัน และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน น้อยกว่าความถี่อื่น วันที่มาใช้บริการในวันพฤหัสบดีและวันพุธ น้อยกว่าวันอื่น ช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารน้อยกว่าช่วงเวลาอื่น คือ เวลา 14.30-15.30 น. และ 12.30-14.30 น. เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว น้อยกว่าเหตุผลอื่น คือ เหตุผลอื่นๆ (ใกล้ที่ทำงานและพนักงานน่ารัก) มีบริการหลากหลายประเภท ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย และมีบริการรับฝากนอกสถานที่ โดยแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว น้อยกว่าแหล่งข้อมูลอื่น คือ แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (รู้เอง) จดหมายส่งตรงจากธนาคาร และเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน การใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงดาวนอกจากธนาคารออมสิน คือ อื่นๆ (ออมทรัพย์กองทุนหมู่บ้าน) สถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ อีออน, นิมซ์เส็ง และสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการเกษตร มีน้อยกว่าสถาบันการเงินอื่น

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับด้านราคา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อย่อย ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยต่อย่อยด้านบริการรับฝากนอกสถานที่ ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการสินเชื่อโทรทอง

เมื่อจำแนกตามผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมากและปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านบริการโอนเงินต่างธนาคาร ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านมีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคารมีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัยมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านรางวัลสลากออมสินพิเศษ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยผิดนัดเงินกู้

เมื่อจำแนกตามผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ

จากการศึกษาปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ 3 ลำดับแรกคือ รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น จำนวนร้อยละ 42.7 ตู้ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้ จำนวนร้อยละ 35.5 และไม่มีระบบบัตรคิว จำนวนร้อยละ 29.3

ตารางที่ 51 สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.42	มาก
บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน	4.38	มาก
บริการเงินฝากสลากออมสิน	4.34	มาก
พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี	4.33	มาก
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ	4.33	มาก
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ	4.17	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.17	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.14	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.13	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	4.11	มาก
บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	4.09	มาก
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.08	มาก

ตารางที่ 51 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.07	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการประชาชน	4.05	มาก
บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์	4.05	มาก
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	4.02	มาก
สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่	4.02	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	4.02	มาก
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก	4.01	มาก
บริการสินเชื่อธุรกิจ	4.01	มาก
รางวัลสลากออมสินพิเศษ	4.01	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน	4.00	มาก
พนักงานให้บริการที่เต็มเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.00	มาก
อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต	4.00	มาก
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.96	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.96	มาก
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ	3.96	มาก
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.93	มาก
สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี	3.93	มาก
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.92	มาก
บริการโอนเงินต่างสาขา	3.89	มาก
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.86	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	3.83	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	3.83	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ	3.76	มาก
บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต	3.76	มาก
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.76	มาก

ตารางที่ 51 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.75	มาก
บริการสินเชื่อพัฒนาภาคุ่มอาชีพ	3.74	มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.74	มาก
ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย	3.73	มาก
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.72	มาก
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.72	มาก
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	3.71	มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.71	มาก
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	3.69	มาก
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	3.69	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ	3.69	มาก
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.69	มาก
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	3.69	มาก
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.67	มาก
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.65	มาก
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า,น้ำประปา,โทรศัพท์)	3.64	มาก
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.63	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	3.62	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.62	มาก
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.62	มาก
มีช่องที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญเช่น วันออมสิน วันเด็กสัปดาห์ ออมทรัพย์	3.62	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้บริการ	3.61	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ	3.60	มาก
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.60	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก	3.59	มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.59	มาก

ตารางที่ 51 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน	3.50	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทรทง	3.50	มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต	3.50	มาก
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	3.50	มาก
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.43	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT	3.42	ปานกลาง
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่	3.40	ปานกลาง
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย	3.40	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.39	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ	3.38	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน	3.36	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	3.33	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร	3.30	ปานกลาง
บริการรับฝากนอกสถานที่	3.22	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ	3.20	ปานกลาง
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.19	ปานกลาง
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.15	ปานกลาง
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.14	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.09	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด	2.84	ปานกลาง
บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์	2.81	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด	2.74	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยคินัดเงินกู้	2.58	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	2.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมชมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่ มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัยค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้พัฒนากลุ่มอาชีพ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร บริการรับฝากนอกสถานที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์ ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด อัตราดอกเบี้ยผิดนัดเงินกู้ และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 52 สรุปปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวนราย	ร้อยละ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ		
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	137	42.7
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินเบิกเงินสดได้ในจำนวนน้อย (ไม่เกิน 40,000.-บาทต่อวัน)	71	22.1
แลกธนบัตร หรือ เหรียญ ได้น้อยหรือบางครั้งไม่มี	12	3.7
ปัจจัยด้านราคา		
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการบางประเภทสูงกว่าธนาคารอื่น (เช่น การโอนเงินต่างธนาคาร)	27	8.4
ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย		
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้	114	35.5
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินขัดข้องบ่อย	62	19.3
บริการโอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 13.00 น. ซึ่งไม่สะดวกในการใช้บริการ	26	8.1
โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก	14	4.4
ปัจจัยด้านบุคลากร		
พนักงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	28	8.7

ตารางที่ 52 (ต่อ) สรุปปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวนราย	ร้อยละ
พนักงานไม่ทราบความต้องการของลูกค้า	12	3.7
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว	11	3.4
พนักงานไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงาน ต้องใช้เวลาคอยนาน	7	2.2
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ไม่อยู่	5	1.6
การบันทึกรายการและข้อมูล พบข้อผิดพลาดบ่อย	4	1.2
พนักงานจ่ายเงินผิดบ่อย	4	1.2
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากธนาคารออมสิน	13	4.0
ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ	68	21.2
การดูแลรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ	36	11.2
ห้องน้ำสำหรับลูกค้ามีไม่เพียงพอ	29	9.0
ไม่มีพนักงานประจำที่จอดรถ	27	8.4
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		
ไม่มีระบบบัตรคิว	94	29.3
วงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ	28	8.7
เงื่อนไขกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก	27	8.4
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย (เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ เป็นต้น)	22	6.9
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	22	6.9
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	21	6.5
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการใช้บริการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อความ	13	4.0
ระยะเวลาในการรอรับบริการฝาก-ถอนนานเกินไป	12	3.7
ความยุ่งยากในการหาแบบฟอร์มสำหรับการใช้บริการเฉพาะอย่าง เช่น แบบฟอร์มชำระบัตรเครดิต, ค่าสินค้า, ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำประปา	8	2.5
เอกสารแบบฟอร์มและอุปกรณ์ต่าง ๆ หน้าเคาน์เตอร์มีบริการไม่เพียงพอ (เช่น ใบฝาก-ถอน, ปากกา)	2	0.6

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เรียงตามลำดับร้อยละ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น (42.7) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุด คือ ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้ (35.5) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุดคือ ไม่มีระบบบัตรคิว (29.3) ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุดคือ การดูแลรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ(11.2) ปัจจัยด้านบุคลากร มีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุดคือ พนักงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง(8.7) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยที่มีจำนวนร้อยละสูงสุด คือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากธนาคารออมสิน (4.0)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	บริการสินเชื่อสวัสดิการ บริการโอนเงินต่างสาขา เท่ากัน (5.00: มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชน เท่ากัน (4.38: มาก)	บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชน (4.50: มากที่สุด)	บริการเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิต (ประกันชีวิต) (4.50: มากที่สุด)	บริการเงินฝากสลากออม สิน บริการสินเชื่อธุรกิจ เท่ากัน (4.50: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อ เรียกพิเศษ (4.50: มากที่สุด)	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อ ธนาคารประชาชน (4.44: มาก)	รางวัลสลากออมสินพิเศษ (4.08: มาก)	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 12 เดือน (4.00: มาก)	คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 12 เดือน รางวัล สลากออมสินพิเศษ ราคา สลากออมสินพิเศษต่อ หน่วย อัตราค่าเบี้ยประกัน สงเคราะห์ชีวิต อัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อ พิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงิน สินเชื่อธุรกิจ เท่ากัน (4.00: มาก)

ตารางที่ 53(ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ปัจจัยด้านสถานที่/ช่อง ทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ มีสถานที่จอด รถเพียงพอ เท่ากัน (4.11: มาก)	สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ (4.04: มาก)	สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ (4.12: มาก)	สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ (4.07: มาก)	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (4.10: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (4.22: มาก)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (4.27: มาก)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (4.24: มาก)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (4.30: มาก)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (4.40: มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคารออม สิน (4.39: มาก)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร ออมสิน (4.32: มาก)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคารออม สิน (4.50: มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคารออม สิน (4.52: มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคารออม สิน (4.39: มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ (3.56: มาก)	มีความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ (3.93: มาก)	มีความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ (4.05: มาก)	มีความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ (3.96: มาก)	มีความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อ (4.00: มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามอายุ ได้ข้อสรุปดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ และบริการโอนเงินต่างสาขาเท่ากัน อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษและบริการสินเชื่อธนาคารประชาชนเท่ากัน อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต(ประกันชีวิต) และ อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสินและบริการสินเชื่อธุรกิจเท่ากัน

ด้านราคา อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารประชาชน อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน และ อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ เท่ากัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และ อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21-35 ปี อายุ 36-50 ปี และ อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ นอกจากนี้ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ยังมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากันคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมือนกับ ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี

ด้านบุคลากร ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยที่ดี

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

ด้านกระบวนการให้บริการ ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/ บริการ	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ (4.67: มากที่สุด)	บริการเงิน ฝากประเภท เพื่อเรียกพิเศษ (4.43: มาก)	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อ เรียก (4.12: มาก)	บริการสินเชื่อ พัฒนา กลุ่ม อาชีพ (5.00: มากที่สุด)	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ (5.00: มากที่สุด)	บริการสินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.67: มากที่สุด)	บริการเงิน ฝากสลาก ออมสิน (4.53: มาก)	บริการสินเชื่อ ธุรกิจ (4.67: มากที่สุด)	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ บริการสินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน เท่ากัน (5.00: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน ราคา	ราคาสลากออม สิน พิเศษ ต่อ หน่วย (4.33: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงินกู้สินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.11: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราค่า เบี้ยประกัน สงเคราะห์ชีวิต รางวัลสลาก ออมสินพิเศษ ค่าธรรมเนียม การรับฝากเช็ค เรียกเก็บเงิน เท่ากัน (4.00: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงินกู้สินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.50: มากที่สุด)	อัตราดอกเบี้ย เงินฝากเพื่อเรียก พิเศษ (5.00: มากที่สุด)	อัตราดอกเบี้ย เงินกู้สินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.33: มาก)	รางวัล สลากออม สินพิเศษ (4.29: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงินฝากประจำ 12 เดือน (4.50: มากที่สุด)	อัตราดอกเบี้ย เงินฝากเพื่อเรียก พิเศษ (5.00: มากที่สุด)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ									
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	สิทธิพิเศษใน การลด ดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับลูกค้า เดิมนั้นดี	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับการ ในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การประเมิน ราคาหลักทรัพย์	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้น ค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้น ค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับการ การได้รับ อัตราดอกเบี้ย คงที่พิเศษใน ปีแรกสำหรับ ลูกค้าใหม่	สิทธิพิเศษใน การลด ดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับลูกค้า เดิมนั้นดี เท่ากัน	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การ ให้ บริการ สินเชื่อ
	(4.00: มาก)	(3.95: มาก)	(4.13: มาก)	(4.23: มาก)	(4.07: มาก)	(4.00: มาก)	(4.62: มากที่สุด)	(4.42: มาก)	(4.75: มากที่สุด)	

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน สถานที่ตั้ง ของธนาคาร ทางการจัด สะดวกในการ เดินทางมาใช้ จำหน่าย บริการ	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.14: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.21: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.06: มาก)	มีสถานที่จอด รถเพียงพอ (3.86: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.04: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ มี สถานที่จอด รถเพียงพอ เท่านั้น (3.98: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.06: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (3.96: มาก)	สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทางมาใช้ บริการ (4.20: มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.32: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.30: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี พนักงานมี บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี และ แต่งกาย เหมาะสม เท่ากัน (4.39: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.32: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.24: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.35: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.36: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.42: มาก)	พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี พนักงานมีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ พนักงานมี บุคลิกภาพดี ยิ้ม แย้มแจ่มใส พูดจาดี และแต่ง กายเหมาะสม เท่ากัน (4.40: มาก)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจําแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
ปัจจัยด้าน การสร้าง และการ นำเสนอ ลักษณะ ทาง กายภาพ	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.41: มาก)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.36: มาก)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.61: มาก ที่สุด)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคาร ออมสิน (4.59: มาก ที่สุด)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.44: มาก)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.38: มาก)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.50: มาก ที่สุด)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.38: มาก)	ชื่อเสียงและ ความ น่าเชื่อถือของ ธนาคารออม สิน (4.20: มาก)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	อาชีพ									
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มี ค ว า ม ส ะ ด วก รวดเร็วใน การติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ	มีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อ ระยะเวลา ที่รอในการรับบริการมี ความเหมาะสม มี เครื่อง มือ อุปกรณ์ เพื่ ย ง พ อ ค ่อ ก าร ให้บริการ เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ในการ ใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการ ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการ แก้ไขปัญหาในกรณีที่มี ปัญหาในการใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้ เท่ากัน
	(3.59: มาก)	(4.07: มาก)	(3.94: มาก)	(3.95: มาก)	(4.04: มาก)	(3.88: มาก)	(4.00: มาก)	(3.92: มาก)	(3.60: มาก)	

จากตารางที่ 54 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ ได้ข้อสรุปดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเหมือนกัน คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสิน อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสิน อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกคือ บริการสินเชื่อธุรกิจ และอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษและบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน

ปัจจัยด้านราคา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก เหมือนกัน คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รางวัลสลากออมสินพิเศษ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน อาชีพรับจ้าง และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเหมือนกันคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ รางวัลสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย และอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเหมือนกัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเหมือนกัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเท่ากัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์อันดับแรกเท่ากัน คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้

สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และ อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT อายุ 51-60 ปี และ อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ยกเว้นอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคลากร อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยที่ดี ยกเว้นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือพนักงานมีกริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือพนักงานมีกริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

ด้านกระบวนการให้บริการ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ยกเว้นอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก เท่ากันคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ตารางที่ 55 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/ บริการ	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ (4.50: มากที่สุด)	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อเรียก พิเศษ (4.44: มาก)	บริการเงินฝาก สลากออมสิน (4.38: มาก)	บริการสินเชื่อ เคหะสงเคราะห์ (4.50: มากที่สุด)	บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชน (5.00: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน ราคา	อัตราดอกเบี้ย เงินฝากเพื่อเรียก และอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 12 เดือน (4.25: มาก)	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อธนาคาร ประชาชน (4.33: มาก)	อัตราค่าเบี้ย ประกัน สงเคราะห์ชีวิต (4.08: มาก)	รางวัลสลาก ออกสินพิเศษ (4.16: มาก)	อัตราดอกเบี้ยเงิน ฝากประจำ 3 เดือน รางวัลสลากออมสิน พิเศษ และอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อ ธนาคารประชาชน (4.00: มาก)
ปัจจัยด้าน การ ส่งเสริม การตลาด	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (3.90: มาก)	สิทธิพิเศษในการ ได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษ ในปีแรกสำหรับ ลูกค้าใหม่ (4.13: มาก)	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้นค่า ธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (4.00: มาก)	สิทธิพิเศษใน การได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่ พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้า ใหม่ (4.24: มาก)	สิทธิพิเศษที่ลูกค้า ได้รับการในการ ยกเว้นค่าธรรมเนียม ในการประเมินราคา หลักทรัพย์ (4.39: มาก)

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัด จำหน่าย	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ และมีสถานที่ จอดรถเพียงพอ (4.11: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (4.10: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (4.07: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (3.98: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (4.11: มาก)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงาน มี กิริยามารยาท สุภาพ และ อัธยาศัยที่ดี (4.23: มาก)	พนักงาน มี กิริยามารยาท สุภาพ และ อัธยาศัยที่ดี (4.36: มาก)	พนักงาน มี กิริยามารยาท สุภาพ และ อัธยาศัยที่ดี (4.29: มาก)	พนักงาน มี กิริยามารยาท สุภาพ และ อัธยาศัยที่ดี (4.46: มาก)	พนักงาน มี กิริยามารยาท สุภาพ และ อัธยาศัยที่ดี (4.46: มาก)
ปัจจัยด้านการ สร้างและการ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.49: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.32: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.43: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.51: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.43: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.69: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.96: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (4.08: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.98: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.89: มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ได้ข้อสรุปดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ บริการเงินฝากประเภท เผื่อเรียกพิเศษ รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ บริการเงิน

ฝากสลากออมสิน รายได้ 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ บริการสินเชื่อเกษตรสงเคราะห์ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รายได้ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รายได้ 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รายได้ 5,000-10,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ และผู้มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกันคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ยกเว้นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากันคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ พนักงานมีกิจกรรมขาย สุภาพและอัธยาศัยที่ดี

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ตารางที่ 56 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขา
เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจําแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/ บริการ	บริการเงิน ฝากประเภท เพื่อเรียกพิเศษ (4.33: มาก)	บริการเงินฝาก ประเภทเพื่อเรียก พิเศษ (4.50: มากที่สุด)	บริการเงินฝาก สลากออมสิน (4.46: มาก)	บริการสินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.50: มากที่สุด)	บริการสินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.57: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน ราคา	อัตราค่าเบีย ประกัน สงเคราะห์ ชีวิต (4.25: มาก)	รางวัลสลาก ออมสิน (4.11: มาก)	อัตราค่าเบีย ประกัน สงเคราะห์ชีวิต (4.09: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงิน กู้ สิน เชื้อ พัฒนากลุ่มอาชีพ (4.25: มาก)	อัตราดอกเบี้ย เงินกู้สินเชื่อ ธนาคาร ประชาชน (4.43: มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	สิทธิพิเศษใน การได้รับ อัตราดอกเบี้ย คงที่พิเศษใน ปีแรกสำหรับ ลูกค้าใหม่ (3.86: มาก)	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (4.05: มาก)	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (4.05: มาก)	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิ พิเศษในการ ได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่ พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้า ใหม่ สิทธิพิเศษ ในการลด ดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับลูกค้าเดิม ชั้นดี เท่ากัน (4.11: มาก)	สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับใน การยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การการ ให้บริการสินเชื่อ (4.23: มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56(ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ปัจจัยด้าน สถานที่/ช่อง ทางการจัด จำหน่าย	มีบริการรับฝาก เงินนอกสถานที่ (3.90: มาก)	มีบริการรับฝาก เงินนอกสถานที่ (3.90: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (3.90: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (4.20: มาก)	สถานที่ตั้งของ ธนาคาร สะดวก ในการเดินทาง มาใช้บริการ (4.19: มาก)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมี กิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.22: มาก)	พนักงานมี กิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.33: มาก)	พนักงานมี กิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.38: มาก)	พนักงานมี กิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.32: มาก)	พนักงานมี กิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี (4.35: มาก)
ปัจจัยด้านการ สร้างและการ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.32: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.42: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.42: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.46: มาก)	ชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ออมสิน (4.44: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.93: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.94: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.99: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (3.91: มาก)	มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (4.04: มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ได้ข้อสรุปดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ ระยะเวลาที่ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสิน ระยะเวลาที่ใช้บริการ 7 - 10 ปี และ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปีและระยะเวลาที่ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2 - 3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ รางวัลสลากออมสิน มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7 - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้พัฒนากลุ่มอาชีพ และ มีระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้ธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2 - 3 ปี และ ระยะเวลาที่ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7 - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้พัฒนากลุ่มอาชีพ และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี ระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเท่ากัน คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้ธนาคารประชาชน และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ ชื่อเสียงและค่านามาน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอันดับแรกเหมือนกัน คือ ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานไม่ เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับนโยบายมาจากธนาคารออมสินส่วนกลาง ทำให้ต้องการศึกษาถึงความ พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนการตลาด เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในการใช้บริการมากที่สุด เพื่อเป็นการรักษาและขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการ ดำเนินงาน บรรลุตามเป้าหมายตามที่ธนาคารกำหนด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยให้ความสนใจต่อปัจจัยทุกปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก และเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไข ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ในแต่ละด้านตามลำดับที่มีจำนวนร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถามสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้าธนาคารให้ความพึงพอใจกับต่อส่วนประสมทาง การตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ยกเว้น การให้บริการรับฝากนอก สถานที่ การบริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่ลูกค้าพบ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการที่มีน้อยกว่าธนาคารอื่น ปัญหาตู้บริการ ATM เบิกเงินสดได้จำนวนน้อยกว่าธนาคารอื่น (ไม่เกิน 40,000.-บาทต่อวัน) และปัญหาการแลก ธนบัตรหรือเหรียญได้น้อยหรือบางครั้งไม่มี ดังนั้นธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควรมีนโยบาย การเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถ แข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ ธนาคารออมสินส่วนกลางควรมีนโยบาย เพิ่มวงเงินที่สามารถ เบิกถอนในระบบ ATM ให้มากขึ้นเท่ากับธนาคารอื่น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ในส่วน ของสาขาควรมีการสำรองธนบัตรปลีกและเหรียญอย่างเพียงพอเพื่อบริการลูกค้าโดยดูจากสถิติการ ขอแลกธนบัตรปลีกและเหรียญของลูกค้าในแต่ละวัน สำหรับการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ ในส่วนของสาขาฯ ควรจัดทำตารางกำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการให้บริการรับฝากนอก สถานที่ เพื่อให้มีบริการครอบคลุมพื้นที่การให้บริการอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้ ลูกค้าได้ทราบ การให้บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์ควรมีความสะดวกรวดเร็วและมีความ ชัดเจนในการให้ข้อมูล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าสูงสุด

ในส่วนลูกค้าด้านเงินฝาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเงิน ฝากสลากออมสินลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควร

มีนโยบายการออกแบบผลิตภัณฑ์ เงินฝากสลากออมสินให้มีรูปแบบหลากหลาย เช่น เงินฝากสลากออมสินแบบอายุ 1 ปี แบบอายุ 5 ปี หรือแบบอายุ 10 ปี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้า และเป็นการรักษารฐานของลูกค้าเงินฝากสลากออมสินของธนาคาร นอกจากนี้ทางธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน โดยชี้แจงให้ลูกค้าเห็นข้อดีและจุดเด่นในการฝากเงินประเภทประจำ 3 เดือนว่ามีการคิดดอกเบี้ยแบบทบต้น ซึ่งแตกต่างจากธนาคารอื่น เป็นต้น

ในส่วนผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ทางธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว ควรมีการเพิ่มวงเงินการอนุมัติสินเชื่อด้านนี้ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงรูปแบบบริการสินเชื่อโทรทง ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เช่น เพิ่มวงเงินและระยะเวลาผ่อนชำระให้ยาวขึ้น

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าธนาคารส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาที่ลูกค้าพบได้แก่ค่าธรรมเนียมในการให้บริการบางประเภทสูงกว่าธนาคารอื่น ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีนโยบายปรับลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในโอกาสพิเศษเช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน และจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น สำหรับปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน และประจำ 6 เดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีการแนะนำข้อมูลของเงินฝากโดยการชี้ให้เห็นข้อดีที่แตกต่างจากธนาคารอื่นในเรื่องของการคิดดอกเบี้ยเงินฝากทบต้นเมื่อครบตามกำหนดเวลา ในส่วนกลางควรมีนโยบายปรับเปลี่ยนเรื่องการจ่ายดอกเบี้ยให้มีความหลากหลายและคล่องตัวเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า เช่น จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากเป็นรายเดือน เป็นต้น ควรกำหนดนโยบายอัตราดอกเบี้ยพิเศษในบางช่วงเวลา เพื่อให้เกิดความสนใจหรือจูงใจมาใช้บริการเพิ่มขึ้น หรืออาจจะมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ตามวงเงินที่ลูกค้าฝาก เป็นต้น สำหรับรางวัลสลากออมสินพิเศษลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนั้นธนาคารควรรักษามาตรฐานการจ่ายเงินรางวัลสลากออมสินพิเศษไว้ เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้า ซึ่งอาจมีนโยบายการเพิ่มรางวัลมากขึ้นในช่วงที่ดอกเบี้ยของภาวะตลาดเพิ่มขึ้น เพื่อหาลูกค้ากลุ่มใหม่ สำหรับในส่วนของอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต ทางธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควรมีการกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต ให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเช่น มีการจ่ายแบบรายปีพร้อมให้ส่วนลดพิเศษ หรือมีของรางวัลพิเศษให้กรณีที่ลูกค้าแนะนำเพื่อนมาใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนผู้ให้บริการประเภทสินเชื่อ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยผิคนัดเงินกู้

เช่น ควรมีนโยบายการยกเว้นค่าปรับกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระครั้งแรก หรือทางธนาคารควรมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินดี เป็นต้น ส่วนค่าธรรมเนียมได้ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีนโยบายลดค่าธรรมเนียมดังกล่าวสำหรับลูกค้าชั้นดีเพื่อเป็นการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมที่อาจกลับมาใช้บริการสินเชื่ออีกครั้ง เป็นต้น สำหรับผู้ใช้บริการประเภทอื่นๆ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเฉพาะอัตราค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ ทางธนาคารออมสินสาขาเชิงควา ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบและมีระบบการแจ้งให้ทางลูกค้าก่อนที่จะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี เช่น โทรศัพท์แจ้งลูกค้าหรือส่งจดหมายถึงลูกค้าให้มาติดต่อที่ธนาคาร เป็นต้น พร้อมกับทางธนาคารต้องชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจว่าทางธนาคารมีต้นทุนในการรักษาบัญชีที่ไม่มีการติดต่อ สำหรับค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ธนาคารออมสินควรรักษาจุดแข็งนี้ไว้และควรมีการหากลุ่ม Partner เพิ่มขึ้น เช่น การรับชำระค่าผ่อนรถยนต์ ผ่อนสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทางธนาคารควรมีนโยบายอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อประชาชน และกำหนดกลุ่มอัตราดอกเบี้ยตามวงเงิน กลุ่มอาชีพ และประวัติการชำระหนี้เดิม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มีความหลากหลายและเพื่อเป็นการขยายฐานกลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าธนาคารส่วนมากให้ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารออมสินไม่เพียงพอ ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรเพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น ในส่วนของสาขาภายในสำนักงานของธนาคารควรจัดให้มีมุมเรียนรู้หรือมุมหนังสือเพื่อบริการสำหรับลูกค้าระหว่างนั่งรอรับบริการ ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ การให้บริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่าง ๆ ให้กับลูกค้า อีกทั้งการมีพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่าง ๆ นอกสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานในส่วนของสาขา ควรทำงานในเชิงรุก เช่น อำนวยความสะดวกลูกค้าในการให้บริการนอกพื้นที่อย่างทั่วถึง ออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่ โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าเข้ามาติดต่อเองที่ธนาคาร และควรเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารู้จักธนาคารมากยิ่งขึ้น ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น ควรจัดให้มีทีมงานด้านการตลาดออกไปแนะนำ ชักชวนถามถึงปัญหาในการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารให้ รวมถึงการจัดงานแสดงผลผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามสถานที่ราชการ ตลาดสด

นอกจากนี้ควรมีการแจกของขวัญ ของที่ระลึก ปฏิทินให้แก่ลูกค้าในโอกาสสำคัญต่างๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมและมอบให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงระยะเวลาที่มาเป็นลูกค้าของธนาคาร สำหรับปัจจัยย่อยด้านสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้า ในโอกาสพิเศษต่างๆ สาขาควรมีการจัดโปรโมชั่นยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT ให้กับลูกค้าใหม่ที่มาเปิดบัญชีใหม่ เช่น ถ้าหากลูกค้ามาเปิดบัญชี ทำบัตรในช่วงเดือนที่เป็นเดือนวันเกิดของลูกค้า เป็นต้น

สำหรับธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควรมีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสินเชื่อสำหรับลูกค้าเดิมที่มีประวัติการผ่อนชำระดี และมีรูปแบบของการให้อัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษที่หลากหลายเพื่อให้เกิดความแตกต่างกับคู่แข่งและทำให้ลูกค้าสามารถเลือกประเภทของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยตามที่ลูกค้าต้องการเช่น มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปี 2 ปี หรือ 5 ปี มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยผันแปรตามวงเงินกู้หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน และกรณีถ้าหากเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการและมีประวัติดี ควรมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องตามสถานะการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินและสภาพเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าธนาคารส่วนมากให้ความพึงพอใจกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เรื่องลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Website ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับทางธนาคารได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถทำรายการต่างๆกับทางธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง และในส่วนของสาขา ควรติดตั้งคู่มือสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลของลูกค้า และสาขาควรเพิ่มช่องทางให้กับทางลูกค้ามีความสะดวกมากขึ้นโดยการเพิ่มจำนวนตู้ ATM ในแหล่งชุมชน ศูนย์ราชการ หรือตลาดสด เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึงและเพียงพอ สำหรับปัญหาตู้บริการ ATM ของธนาคารขาดข้อบ่งชี้ ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีการพัฒนาเว็บไซต์เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดให้มีศูนย์ call center เพื่อแก้ปัญหาในระบบ ATM ในกรณีเร่งด่วน

ปัจจัยด้านบุคลากร ลูกค้าธนาคารส่วนมากให้ความพึงพอใจ ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาพนักงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อยทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง พนักงานไม่ทราบความต้องการของลูกค้า พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังการได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้ว พนักงานไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้

เวลาที่ยาวนาน และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ไม่อยู่ ผู้จัดการสาขาควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีหน้าที่การให้บริการ ควรมีการมอบหมายงานเมื่อพนักงานคนเดิมโยกย้าย สลับเปลี่ยน เพื่อให้การทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และแต่งตั้งผู้มีอำนาจกระทำการแทนเมื่อผู้มีอำนาจการตัดสินใจในด้านต่างๆ ไม่อยู่ ธนาคารออมสินในส่วนกลางควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับให้มีความรู้ที่ดี รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการต่างๆ ของธนาคาร อีกทั้งเสริมสร้างความเชื่อมั่น และทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มี อธิษาศัยที่ดีในการให้บริการ และธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควรจัดอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย เพื่อให้พนักงานสาขา สามารถค้นหาข้อมูลบริการต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ต่างๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม พนักงานในส่วนกลางควรมีการติดต่อ สอบถามลูกค้าหลังการให้บริการแล้ว อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของลูกค้า ด้านเงินฝากหรือลูกค้าสินเชื่อเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้าเมื่อได้มาใช้ บริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาได้พบปัญหา ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก ปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ ห้องน้ำสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ และไม่มีพนักงานประจำที่จอครบลูกค้า ธนาคารในส่วนกลางควร ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อ เป็นสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และในส่วนกลางควรมีติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพื่อ สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับกลุ่มลูกค้า และมีการจัดพนักงานประจำที่จอครบเพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน ดังนั้นทางธนาคารออมสินในส่วนกลาง ควร มุ่งเน้นนโยบายการรักษาชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารให้ลูกค้ารู้สึกดี เช่น ทำการตลาด เพื่อสังคมมากขึ้น(CSR) จัดกิจกรรมผู้บริหารธนาคารพบลูกค้า จัดฝึกอบรมให้กับลูกค้ากลุ่มอาชีพ ต่างๆ เป็นต้น อีกทั้งควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของสาขาทุกแห่งให้มีความทันสมัย นำใช้บริการ และ จัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในส่วนสาขาก็ควร ให้ความสำคัญกับการดูแลภายในสำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งความสะอาด สวยงาม ซึ่งจะช่วยให้มีบรรยากาศภายในที่ดี

นอกจากนี้ ธนาคารในส่วนกลางควรมีปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ โซฟานั่งพัก ให้กับ

ผู้ให้บริการโดยไม่ต้องยื่นขอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการและบอกต่อ ไปยังเพื่อนๆ ญาติสนิท ให้มาใช้บริการกับธนาคารต่อไป

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ ได้แก่ ไม่มีระบบบัตรคิว วงเงินสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ เงื่อนไขกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้าสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการติดต่อพนักงาน เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการใช้บริการมีความยุ่งยาก ระยะเวลาในการรับบริการนานเกินไป ความยุ่งยากในการหาแบบฟอร์มสำหรับกรใช้บริการ และเอกสารแบบฟอร์มและอุปกรณ์ต่างๆ หน้าเคาน์เตอร์มีบริการไม่เพียงพอ ดังนั้นธนาคารควรนำระบบบัตรคิวมาใช้และจัดพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ธนาคารควรนำระบบบัตรคิวมาใช้และจัดพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ธนาคารควรนำระบบบัตรคิวมาใช้และจัดพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ธนาคารควรนำระบบบัตรคิวมาใช้และจัดพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ธนาคารควรนำระบบบัตรคิวมาใช้และจัดพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ

นอกจากนั้น ธนาคารออมสินทั้งในส่วนกลางและสาขาควรมีการจัดทำระบบการรับความคิดเห็นของลูกค้า การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้า และปัญหาที่ลูกค้าพบ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเมื่อนำความคิดเห็นของลูกค้าไปดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรแจ้งหรือเสนอให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็น ความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ นอกจากนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่ เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันการเงินของลูกค้า.