

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์จังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบด้วย ระยะเวลาที่มาใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียน วันที่เข้ามาใช้บริการ ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริการธนาคารโรงเรียน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระยะเวลาที่มาใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการฝาก-ถอนของระบบบริการธนาคารโรงเรียน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ด้านกระบวนการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	35.3
หญิง	194	64.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
11 – 15 ปี	199	66.3
16 – 20 ปี	86	28.7
31 ปีขึ้นไป	15	5.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	210	70.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	75	25.0
ปริญญาตรี	15	5.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน	285	95.0
ข้าราชการครู	15	5.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้</b>		
ไม่เกิน 1,000 บาท	145	48.4
1,000 - 3,000 บาท	91	30.3
3,001 - 5,000 บาท	49	21.3
5,001 บาทขึ้นไป	15	5.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และเพศชายจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ซึ่งมีอายุระหว่าง 11 – 15 ปี มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ อายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ ปริญญาตรีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเกือบทั้งหมด เป็นนักเรียน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 และอีก 15 คนเป็นข้าราชการครู คิดเป็นร้อยละ 5.0 ซึ่งมีรายได้ไม่เกิน 1,000 บาท มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือช่วงระหว่าง 1,000 – 3,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ช่วงระหว่าง 3,001 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา วันและช่วงเวลา  
ที่มาใช้บริการ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	114	38.0
1 - 2 ปี	88	29.3
3 - 4 ปี	84	28.0
5 ปีขึ้นไป	14	4.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>วันที่มาใช้บริการ</b>		
วันจันทร์	114	38.0
วันอังคาร	37	12.3
วันพุธ	78	26.0
วันพฤหัสบดี	17	5.7
วันศุกร์	54	18.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียน	83	27.7
ช่วงกลางวันพักเที่ยง	217	72.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เข้ามาใช้บริการธนาคารโรงเรียน เป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 1- 2 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ช่วงเวลา 3 - 4 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปใช้บริการในวันจันทร์ มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือวันพุธ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 วันศุกร์จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 วันอังคาร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และวันพฤหัสบดีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ และจะเข้าไปใช้บริการในช่วงกลางวันพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และอีก 83 คน เข้าไปใช้บริการในช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.7

ตาราง 4.3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	เพศชาย	เพศหญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	25 (23.6)	58 (29.9)
ช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง	81 (76.4)	166 (70.1)
รวม	106 (100.0)	194 (100.0)

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง จำนวน 166 คน เข้าไปใช้บริการช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.1 เข้าไปใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และเพศชายจำนวน 81 คน เข้าไปใช้บริการช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 76.4 เข้าไปใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบริการธนาคาร โรงเรียนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์)	34 (11.3)	114 (38.0)	123 (41.0)	24 (8.0)	5 (1.7)	300 (100)	3.49 .860	ปานกลาง	2
บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้	34 (11.3)	86 (28.7)	116 (38.7)	50 (16.7)	14 (4.7)	300 (100)	3.25 1.016	ปานกลาง	3
ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก	81 (27.0)	109 (36.3)	82 (27.3)	18 (6.0)	10 (3.3)	300 (100)	3.78 1.018	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.51 0.685	มาก	

จากตาราง 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.78) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก(ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.49) และบริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	35 (11.7)	98 (32.7)	135 (45.0)	23 (7.7)	9 (3.0)	300 (100)	3.42 0.902	ปานกลาง	1
การบริการรับฝาก-ถอนเงินขั้นต่ำครั้งละ 1 บาท	45 (15.0)	88 (29.3)	108 (36.0)	38 (12.7)	21 (7.0)	300 (100)	3.33 1.094	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.38 0.825	ปานกลาง	

จากตาราง 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ การบริการรับฝากถอนเงินขั้นต่ำครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย	34 (11.3)	116 (38.7)	113 (37.7)	35 (11.7)	2 (0.7)	300 (100)	3.48 0.869	ปานกลาง	2
เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)	60 (20.0)	114 (38.0)	91 (30.3)	29 (9.7)	6 (2.0)	300 (100)	3.64 0.973	มาก	1
ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	26 (8.7)	95 (31.7)	137 (45.7)	39 (13.0)	3 (1.0)	300 (100)	3.34 0.849	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.49 0.684	ปานกลาง	

จากตาราง 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.64) ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ



ตาราง 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	37 (12.3)	89 (29.7)	111 (37.0)	53 (17.7)	10 (3.3)	300 (100)	3.30 1.007	ปานกลาง	2
มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	28 (9.3)	79 (26.3)	123 (41.0)	59 (19.7)	11 (3.7)	300 (100)	3.18 0.975	ปานกลาง	5
มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน	37 (12.3)	87 (29.0)	124 (41.3)	45 (15.0)	7 (2.3)	300 (100)	3.34 0.956	ปานกลาง	1
มีการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารโรงเรียน	25 (8.3)	89 (29.7)	133 (44.3)	43 (14.3)	10 (3.3)	300 (100)	3.25 0.919	ปานกลาง	4
มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน	31 (10.3)	78 (26.0)	113 (37.7)	68 (22.7)	10 (3.3)	300 (100)	3.17 1.003	ปานกลาง	6
มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการโครงการฯ	29 (9.7)	93 (31.0)	115 (38.3)	52 (17.3)	11 (3.7)	300 (100)	3.26 0.977	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.25 0.742	ปานกลาง	

จากตาราง 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยมี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคาร โรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการ ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีการจัด นิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a crown-like ornament on its head. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The elephant is flanked by two lotus flowers. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written in Thai script along the top inner edge of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
พนักงานอิมแยมแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ	66 (22.0)	106 (35.3)	89 (29.7)	28 (9.3)	11 (3.7)	300 (100)	3.63 1.041	มาก	2
พนักงานบริการมีกริยาจาจา อ่อนน้อมสุภาพ	43 (14.3)	113 (37.7)	103 (34.3)	34 (11.3)	7 (2.3)	300 (100)	3.50 0.952	มาก	4
พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	48 (16.0)	123 (41.0)	107 (35.7)	17 (5.7)	5 (1.7)	300 (100)	3.64 0.875	มาก	1
พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	38 (12.7)	85 (28.3)	129 (43.0)	39 (13.0)	9 (3.0)	300 (100)	3.35 0.961	ปานกลาง	6
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	41 (13.7)	95 (31.7)	128 (42.7)	28 (9.3)	8 (2.7)	300 (100)	3.44 0.933	ปานกลาง	5
มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ	47 (15.7)	119 (39.7)	104 (34.7)	25 (8.3)	5 (1.7)	300 (100)	3.59 0.908	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.53 0.737	มาก	

จากตาราง 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานบริการมีกริยาวาจา อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ	51 (17.0)	136 (45.3)	101 (33.7)	12 (4.0)	0 (0.0)	300 (100)	3.75 0.780	มาก	1
ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, ใต๊ะเขียน)	34 (11.3)	99 (33.0)	133 (44.3)	31 (10.3)	3 (1.0)	300 (100)	3.43 0.861	มาก	4
แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	50 (3.4)	124 (46.6)	113 (49.2)	13 (0.8)	0 (0.0)	300 (100)	3.70 0.794	มาก	3
มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	49 (16.3)	130 (43.3)	106 (35.3)	14 (4.7)	1 (0.3)	300 (100)	3.78 0.806	มาก	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	30 (35.0)	86 (28.7)	129 (43.0)	49 (16.3)	6 (2.0)	300 (100)	3.28 0.923	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.58 0.624	มาก	

จากตาราง 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, ใต๊ะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย S.D.	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ความสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ ฝาก-ถอน	39 (13.0)	129 (43.0)	109 (36.3)	20 (6.7)	3 (1.0)	300 (100)	3.60 0.834	มาก	1
ความรวดเร็วของ ขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอน เงิน และการเปิดบัญชี	19 (6.3)	104 (34.7)	133 (44.3)	33 (11.0)	11 (3.7)	300 (100)	3.29 0.880	ปาน กลาง	2
มีการจัดลำดับคิวเพื่อ รอรับบริการอย่างมี ระเบียบ	17 (5.7)	87 (29.0)	142 (47.3)	39 (13.0)	15 (5.0)	300 (100)	3.17 0.905	ปาน กลาง	3
มีกล่องบริการ รับฟัง ความคิดเห็นและข้อ ร้องเรียนของ ผู้ให้บริการ	33 (11.0)	84 (28.0)	104 (34.7)	58 (19.3)	21 (7.0)	300 (100)	3.17 1.081	ปาน กลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.31 0.703	ปาน กลาง	

จากตาราง 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยมี  
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน  
(ค่าเฉลี่ย 3.60) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิด  
บัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ มีกล่องบริการ  
รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ตาราง 4.11 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล	อันดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51	0.685	พึงพอใจมาก	3
ด้านราคา	3.38	0.825	พึงพอใจปานกลาง	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.49	0.684	พึงพอใจปานกลาง	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25	0.742	พึงพอใจปานกลาง	7
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.53	0.737	พึงพอใจมาก	2
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน	3.58	0.624	พึงพอใจมาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.31	0.703	พึงพอใจปานกลาง	6
รวม	3.43	0.492	พึงพอใจปานกลาง	

จากตาราง 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	เพศชาย (n = 106)		เพศหญิง (n = 194)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริการเงินฝากประเภท เพื่อเรียก(ออมทรัพย์)	3.58 (มาก)	0.966	3.45 (ปานกลาง)	0.795
	บริการฝากถอนวันละกี่ครั้ง ก็ได้	3.31 (ปานกลาง)	1.141	3.22 (ปานกลาง)	0.943
	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อ จบจากการศึกษาหรือลาออก	3.79 (มาก)	1.058	3.77 (มาก)	0.999
	<b>รวม</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>1.055</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>0.912</b>
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อ เทียบกับธนาคารทั่วไป	3.47 (ปานกลาง)	1.080	3.40 (ปานกลาง)	0.790
	การบริการรับฝาก-ถอนเงินขั้นต่ำ ครั้งละ 1 บาท	3.26 (ปานกลาง)	1.229	3.36 (ปานกลาง)	1.015
	<b>รวม</b>	<b>3.37 (ปานกลาง)</b>	<b>1.154</b>	<b>3.38 (ปานกลาง)</b>	<b>0.902</b>
ปัจจัยด้านช่องทาง การให้บริการ	ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่ สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย	3.53 (มาก)	0.907	3.46 (ปานกลาง)	0.846
	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและ กลางวันตอนพักเที่ยง)	3.79 (มาก)	1.012	3.56 (มาก)	0.943
	ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มี เพียงพอต่อการให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	0.817	3.29 (ปานกลาง)	0.863
	<b>รวม</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>0.912</b>	<b>3.44 (ปานกลาง)</b>	<b>0.884</b>



ตาราง 4.12 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	เพศชาย (n = 106)		เพศหญิง (n = 194)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการธนาคาร โรงเรียนผ่าน สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	3.53 (มาก)	1.062	3.18 (ปานกลาง)	0.955
	มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูล บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.43 (ปานกลาง)	0.986	3.04 (ปานกลาง)	0.943
	มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำ การบริการ ชัดเจน	3.58 (มาก)	1.050	3.21 (ปานกลาง)	0.875
	มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ของธนาคาร โรงเรียน	3.38 (ปานกลาง)	1.028	3.19 (ปานกลาง)	0.850
	มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน	3.36 (ปานกลาง)	1.131	3.07 (ปานกลาง)	0.913
	มีพนักงานธนาคารมาบริการให้ คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการ ธนาคาร โรงเรียน	3.41 (ปานกลาง)	1.031	3.18 (ปานกลาง)	0.939
	<b>รวม</b>	<b>3.45</b> (ปานกลาง)	<b>1.048</b>	<b>3.15</b> (ปานกลาง)	<b>0.913</b>

ตาราง 4.12 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	เพศชาย (n = 106)		เพศหญิง (n = 194)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.75 (มาก)	0.964	3.56 (มาก)	1.077
	พนักงานบริการมีกริยาวาจา อ่อนน้อม สุภาพ	3.58 (มาก)	0.985	3.46 (ปานกลาง)	0.934
	พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.70 (มาก)	0.928	3.61 (มาก)	0.846
	พนักงานกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	1.028	3.33 (ปานกลาง)	0.924
	พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาได้	3.54 (มาก)	0.917	3.39 (ปานกลาง)	0.939
	มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.57 (มาก)	0.986	3.61 (มาก)	0.864
	<b>รวม</b>	<b>3.59</b> (มาก)	<b>0.968</b>	<b>3.49</b> (ปานกลาง)	<b>0.931</b>

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	เพศชาย (n = 106)		เพศหญิง (n = 194)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพของ ธนาคาร โรงเรียน	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมี ระเบียบ	3.83 (มาก)	0.774	3.71 (มาก)	0.781
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป ,ปากกา, โฉ้เขียน)	3.45 (ปานกลาง)	0.906	3.42 (ปานกลาง)	0.837
	แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	0.794	3.68 (มาก)	0.796
	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยในการให้บริการ	3.72 (มาก)	0.870	3.70 (มาก)	0.771
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอ รับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.28 (ปานกลาง)	0.983	3.28 (ปานกลาง)	0.892
	<b>รวม</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>0.865</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>0.815</b>
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการฝาก-ถอน	3.71 (มาก)	0.936	3.55 (มาก)	0.769
	ความรวดเร็วของขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี	3.28 (ปานกลาง)	1.002	3.29 (ปานกลาง)	0.809
	มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการ อย่างมีระเบียบ	3.29 (ปานกลาง)	0.915	3.11 (ปานกลาง)	0.895
	มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	1.120	3.03 (ปานกลาง)	1.038
	<b>รวม</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>0.993</b>	<b>3.25 (ปานกลาง)</b>	<b>0.878</b>

จากตาราง 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.79) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นด้าครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.26)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.79) ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานบริการมีกริยาวาง อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.83) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โตะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.45) บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นด้าครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.36)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.56) ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโครงการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ มีการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.04)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานบริการมีกริยาวาง อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โฉ้ะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.03)



ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บริการ	ปัจจัยย่อย	ระยะเวลาที่มาใช้บริการ					
		ไม่เกิน 1 ปี (n = 114)		1 – 2 ปี (n = 88)		3 ปีขึ้นไป (n = 98)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริการเงินฝากประเภท เพื่อเรียก(ออมทรัพย์)	3.45 (ปานกลาง)	0.853	3.38 (ปานกลาง)	0.914	3.65 (มาก)	0.801
	บริการฝากถอนวันละกี่ครั้ง ก็ได้	3.09 (ปานกลาง)	1.102	3.39 (ปานกลาง)	0.964	3.33 (ปานกลาง)	0.939
	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อ จบจากการศึกษาหรือลาออก	3.56 (มาก)	1.105	3.95 (มาก)	0.946	3.87 (มาก)	0.938
	<b>รวม</b>	<b>3.37</b> (ปานกลาง)	<b>1.020</b>	<b>3.57</b> (มาก)	<b>0.941</b>	<b>3.62</b> (มาก)	<b>0.893</b>
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับ เมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	3.37 (ปานกลาง)	0.971	3.39 (ปานกลาง)	0.794	3.52 (มาก)	0.911
	การบริการรับฝาก-ถอนเงิน ขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท	3.17 (ปานกลาง)	1.088	3.36 (ปานกลาง)	1.136	3.48 (ปานกลาง)	1.048
	<b>รวม</b>	<b>3.27</b> (ปานกลาง)	<b>1.030</b>	<b>3.38</b> (ปานกลาง)	<b>0.965</b>	<b>3.50</b> (มาก)	<b>0.980</b>
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ธนาคาร โรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่ สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย	3.47 (ปานกลาง)	0.812	3.39 (ปานกลาง)	0.964	3.58 (มาก)	0.836
	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและ กลางวันตอนพักเที่ยง)	3.53 (มาก)	0.980	3.56 (มาก)	1.071	3.86 (มาก)	0.837
	ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มี เพียงพอสต่อการให้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	0.929	3.30 (ปานกลาง)	0.745	3.44 (ปานกลาง)	0.838
	<b>รวม</b>	<b>3.43</b> (ปานกลาง)	<b>0.907</b>	<b>3.42</b> (ปานกลาง)	<b>0.927</b>	<b>3.63</b> (มาก)	<b>0.837</b>



ตาราง 4.13 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บริการ	ปัจจัยย่อย	ระยะเวลาที่มาใช้บริการ					
		ไม่เกิน 1 ปี (n = 114)		1 – 2 ปี (n = 88)		3 ปีขึ้นไป (n = 98)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการธนาคาร โรงเรียนผ่าน สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	3.17 (ปานกลาง)	1.064	3.35 (ปานกลาง)	0.983	3.41 (ปานกลาง)	0.951
	มีเอกสารแผ่นพับแนะนำ ข้อมูลบริการต่าง ๆ ของ ธนาคาร	3.24 (ปานกลาง)	0.971	3.20 (ปานกลาง)	1.008	3.09 (ปานกลาง)	0.953
	มีป้ายประกาศ และป้าย แนะนำการบริการ ชัดเจน	3.39 (ปานกลาง)	0.991	3.31 (ปานกลาง)	0.963	3.32 (ปานกลาง)	0.915
	มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ ของธนาคาร โรงเรียน	3.29 (ปานกลาง)	0.996	3.25 (ปานกลาง)	0.887	3.21 (ปานกลาง)	0.900
	มีการจัดนิทรรศการ/จัด สถานที่ในการประชาสัมพันธ์ ธนาคาร โรงเรียน	3.18 (ปานกลาง)	1.094	3.18 (ปานกลาง)	0.989	3.15 (ปานกลาง)	0.912
	มีพนักงานธนาคารมาบริการ ให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้ บริการธนาคาร โรงเรียน	3.39 (ปานกลาง)	1.000	3.16 (ปานกลาง)	0.958	3.19 (ปานกลาง)	0.960
	<b>รวม</b>	<b>3.28</b> (ปานกลาง)	<b>1.014</b>	<b>3.24</b> (ปานกลาง)	<b>0.965</b>	<b>3.23</b> (ปานกลาง)	<b>0.932</b>

ตาราง 4.13 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บริการ	ปัจจัยย่อย	ระยะเวลาที่มาใช้บริการ					
		ไม่เกิน 1 ปี (n = 114)		1 – 2 ปี (n = 88)		3 ปีขึ้นไป (n = 98)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.54 (มาก)	0.997	3.59 (มาก)	1.057	3.76 (มาก)	1.075
	พนักงานบริการมีกริยาวาง อ่อนน้อม สุภาพ	3.39 (ปานกลาง)	0.955	3.50 (มาก)	0.935	3.64 (มาก)	0.955
	พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.49 (ปานกลาง)	0.854	3.73 (มาก)	0.819	3.73 (มาก)	0.819
	พนักงานกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.24 (ปานกลาง)	0.934	3.30 (ปานกลาง)	0.924	3.52 (มาก)	1.007
	พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ สามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้	3.31 (ปานกลาง)	0.979	3.49 (ปานกลาง)	0.802	3.56 (มาก)	0.975
	มีจำนวนพนักงานเหมาะสม ต่อการให้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	0.884	3.64 (มาก)	0.886	3.71 (มาก)	0.942
	<b>รวม</b>	<b>3.41</b> (ปานกลาง)	<b>0.934</b>	<b>3.54</b> (มาก)	<b>0.925</b>	<b>3.65</b> (มาก)	<b>0.962</b>

ตาราง 4.13 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บริการ	ปัจจัยย่อย	ระยะเวลาที่มาใช้บริการ					
		ไม่เกิน 1 ปี (n = 114)		1 – 2 ปี (n = 88)		3 ปีขึ้นไป (n = 98)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพของ ธนาคารโรงเรียน	การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	3.68 (มาก)	0.824	3.75 (มาก)	0.731	3.84 (มาก)	0.769
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โต๊ะเขียน)	3.39 (ปานกลาง)	0.869	3.41 (ปานกลาง)	0.866	3.50 (มาก)	0.853
	แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.65 (มาก)	0.798	3.73 (มาก)	0.827	3.74 (มาก)	0.764
	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.75 (มาก)	0.804	3.60 (มาก)	0.824	3.74 (มาก)	0.791
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน การรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.25 (ปานกลาง)	1.009	3.22 (ปานกลาง)	0.850	3.39 (ปานกลาง)	0.881
	<b>รวม</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>0.861</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>0.820</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>0.812</b>
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อขอ ใช้บริการฝาก-ถอน	3.49 (ปานกลาง)	0.854	3.64 (มาก)	0.746	3.70 (มาก)	0.876
	ความรวดเร็วของขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น การรับฝาก- ถอนเงิน และการเปิดบัญชี	3.28 (ปานกลาง)	0.867	3.26 (ปานกลาง)	0.916	3.33 (ปานกลาง)	0.871
	มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับ บริการอย่างมีระเบียบ	3.18 (ปานกลาง)	0.858	3.10 (ปานกลาง)	0.983	3.22 (ปานกลาง)	0.891
	มีช่องทางบริการ รับฟังความ คิดเห็นและข้อร้องเรียนของ ผู้ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	1.097	3.14 (ปานกลาง)	1.019	3.12 (ปานกลาง)	1.124
	<b>รวม</b>	<b>3.30 (ปานกลาง)</b>	<b>0.919</b>	<b>3.29 (ปานกลาง)</b>	<b>0.916</b>	<b>3.34 (ปานกลาง)</b>	<b>0.941</b>

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการธนาคาร โรงเรียนระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีบริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับ เมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.37) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.17)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโครงการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (3.46) พนักงานบริการมีกริยาวางใจ อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.39) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการ

ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.68) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป , ปากกา, โตะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.25)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการธนาคารโรงเรียนระยะเวลา 1 - 2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก(ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.38)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.39) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.36)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้านก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.39) ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.16)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานบริการมีกริยาวางใจ อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.49) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โฉ้ยเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.22)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.10)



ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการธนาคารโรงเรียนระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก(ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้านก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.86) ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.09)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานบริการมีกริยาวางจา อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52)



มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.84) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป , ปากกา, โตะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.39)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ช่วงเข้าก่อนเข้าเรียน (n = 83)		ช่วงกลางวันพักเที่ยง (n = 217)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริการเงินฝากประเภท เพื่อเรียก(ออมทรัพย์)	3.42 (ปานกลาง)	.828	3.52 (มาก)	.872
	บริการฝากถอนวันละกี่ครั้ง ก็ได้	3.18 (ปานกลาง)	1.002	3.28 (ปานกลาง)	1.023
	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อ จบจากการศึกษาหรือลาออก	3.90 (มาก)	.970	3.73 (มาก)	1.034
	<b>รวม</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>0.933</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>0.976</b>
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อ เทียบกับธนาคารทั่วไป	3.33 (ปานกลาง)	0.899	3.46 (ปานกลาง)	0.902
	การบริการรับฝาก-ถอนเงินขั้นต่ำ ครั้งละ 1 บาท	3.22 (ปานกลาง)	1.240	3.37 (ปานกลาง)	1.033
	<b>รวม</b>	<b>3.28 (ปานกลาง)</b>	<b>1.070</b>	<b>3.38 (ปานกลาง)</b>	<b>0.968</b>
ปัจจัยด้านช่องทาง การให้บริการ	ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่ สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย	3.47 (ปานกลาง)	0.928	3.49 (ปานกลาง)	0.845
	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเข้าก่อนเข้าเรียนและ กลางวันตอนพักเที่ยง)	3.58 (มาก)	0.857	3.67 (มาก)	1.014
	ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มี เพียงพอต่อการให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	0.770	3.34 (ปานกลาง)	0.875
	<b>รวม</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>0.852</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>0.911</b>

ตาราง 4.14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ช่วงเข้าก่อนเข้าเรียน (n = 83)		ช่วงกลางวันพักเที่ยง (n = 217)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการธนาคาร โรงเรียนผ่าน สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	3.19 (ปานกลาง)	0.969	3.34 (ปานกลาง)	1.020
	มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูล บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.07 (ปานกลาง)	1.010	3.22 (ปานกลาง)	0.961
	มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำ การบริการ ชัดเจน	3.24 (ปานกลาง)	0.919	3.38 (ปานกลาง)	0.969
	มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ของธนาคาร โรงเรียน	3.14 (ปานกลาง)	0.899	3.29 (ปานกลาง)	0.926
	มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน	3.04 (ปานกลาง)	1.029	3.23 (ปานกลาง)	0.991
	มีพนักงานธนาคารมาบริการให้ คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการ ธนาคารโรงเรียน	3.31 (ปานกลาง)	0.949	3.24 (ปานกลาง)	0.988
	รวม	3.17 (ปานกลาง)	0.963	3.28 (ปานกลาง)	0.976

ตาราง 4.14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน (n = 83)		ช่วงกลางวันพักเที่ยง (n = 217)	
		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	S.D.
ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.63 (มาก)	1.056	3.63 (มาก)	1.038
	พนักงานบริการมีกริยาจา อ่อนน้อม สุภาพ	3.59 (มาก)	0.976	3.47 (ปานกลาง)	0.943
	พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.75 (มาก)	0.794	3.60 (มาก)	0.903
	พนักงานกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.37 (ปานกลาง)	1.021	3.34 (ปานกลาง)	0.939
	พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาได้	3.41 (ปานกลาง)	1.025	3.46 (ปานกลาง)	0.897
	มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อ การให้บริการ	3.49 (มาก)	0.861	3.63 (มาก)	0.924
	<b>รวม</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>0.974</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>0.944</b>

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ช่วงเข้าก่อนเข้าเรียน (n = 83)		ช่วงกลางวันพักเที่ยง (n = 217)	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพของ ธนาคารโรงเรียน	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมี ระเบียบ	3.65 (มาก)	0.818	3.79 (มาก)	0.763
	ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก - ถอน (สลิป ,ปากกา, โฉ้เขียน)	3.35 (ปานกลาง)	0.903	3.47 (ปานกลาง)	0.844
	แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.66 (มาก)	0.845	3.72 (มาก)	0.775
	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยในการให้บริการ	3.72 (มาก)	0.801	3.70 (มาก)	0.809
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอ รับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.11 (ปานกลาง)	0.950	3.35 (ปานกลาง)	0.906
	<b>รวม</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>0.863</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>0.819</b>
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการฝาก-ถอน	3.47 (ปานกลาง)	0.770	3.65 (มาก)	0.853
	ความรวดเร็วของขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี	3.31 (ปานกลาง)	0.869	3.28 (ปานกลาง)	0.887
	มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการ อย่างมีระเบียบ	3.16 (ปานกลาง)	0.969	3.18 (ปานกลาง)	0.882
	มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	3.04 (ปานกลาง)	1.029	3.22 (ปานกลาง)	1.099
	<b>รวม</b>	<b>3.25 (ปานกลาง)</b>	<b>0.909</b>	<b>3.33 (ปานกลาง)</b>	<b>0.930</b>

จากตาราง 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.42) บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.33) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นด้าครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.22)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารโรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ โครงการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ของธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.07) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.04)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานบริการมีกริยาวาจา อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โตะเขียน) (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.11)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.16) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.04)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการช่วงกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.46) การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคาร โรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.49) ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการให้บริการข้อมูลทาง เว็บไซต์ของธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.29) มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.22)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานบริการมีกริยาวางจา อ่อนน้อม สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.47) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัด



สถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.79) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โตะเขียน) ค่าเฉลี่ย 3.47) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.35)

มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน และการเปิดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการฝาก-ถอนของระบบบริการธนาคารโรงเรียน

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์

มีบริการประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) เพียงบริการเดียว	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	224	74.7
ไม่เหมาะสม	76	25.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
เมื่อจบการศึกษาหรือลาออก จากโรงเรียนต้องปิดบัญชี ที่เปิดไว้		
เหมาะสม	254	84.7
ไม่เหมาะสม	45	15.0
อื่น ๆ	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า มีบริการประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) เพียงบริการเดียว เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 25.3

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า เมื่อจบการศึกษาหรือลาออกจากโรงเรียนต้องปิดบัญชีที่เปิดไว้ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.5 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 15.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ได้แก่ ไม่น่าจะบังคับ

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านราคา

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของ ธนาคารโรงเรียนเมื่อ เปรียบเทียบกับธนาคารทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	226	75.3
ไม่เหมาะสม	74	24.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
การบริการรับฝาก-ถอนเงิน ชั้น ต่ำครั้งละ 1 บาท		
เหมาะสม	201	67.0
ไม่เหมาะสม	99	33.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของโครงการธนาคาร โรงเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารทั่วไป เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.3 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 24.7

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า การบริการรับฝาก-ถอนเงิน ชั้นต่ำครั้งละ 1 บาท เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 67.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

สถานที่ตั้งธนาคารโรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	227	75.7
ไม่เหมาะสม	73	24.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>จำนวนช่องที่ให้บริการ ฝาก-ถอน</b>		
เหมาะสม	194	64.7
ไม่เหมาะสม	106	35.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
<b>เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและ กลางวันก่อนพักเที่ยง)</b>		
เหมาะสม	238	79.3
ไม่เหมาะสม	62	20.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งธนาคารโรงเรียน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า จำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 64.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 35.3

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและกลางวันก่อนพักเที่ยง) เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 79.3 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตาราง 4.18 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริม  
การตลาด

การให้ข้อมูลข่าวสารของ ธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ แผ่นพับ ฯ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	242	80.7
ไม่เหมาะสม	33	11.0
อื่น ๆ	25	8.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
ความชัดเจนของป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ภายในธนาคารโรงเรียน		
เหมาะสม	223	74.3
ไม่เหมาะสม	77	25.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ แผ่นพับ ฯ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.0 และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ได้แก่ วิทยู (12 ราย) ประกาศหน้าเสาธงหรือห้องประชุม (10 ราย) โทรทัศน์ (3 ราย)

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ความชัดเจนของป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการภายในธนาคารโรงเรียน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.3 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จำนวนพนักงาน (นักเรียน) ผู้ให้บริการด้านฝาก-ถอน	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	234	78.0
ไม่เหมาะสม	66	22.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
พนักงาน (นักเรียน) มีความรู้ความสามารถในการให้ คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้		
เหมาะสม	220	73.3
ไม่เหมาะสม	80	26.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
พนักงาน (นักเรียน) มี บุคลิกภาพของการเป็น พนักงานให้บริการ		
เหมาะสม	237	79.0
ไม่เหมาะสม	63	21.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงาน (นักเรียน) ผู้ให้บริการด้านฝาก-ถอน เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงาน (นักเรียน) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 73.3 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงาน (นักเรียน) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 79.0 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.0

**ตาราง 4.20** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน

ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก-ถอน (สลิป, ปากกา, โตะเขียน)	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	206	68.7
ไม่เหมาะสม	94	31.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
สิ่งอำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม		
เหมาะสม	179	59.7
ไม่เหมาะสม	121	40.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์ ฝาก – ถอน (สลิป, ปากกา, โตะเขียน) เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 68.7 สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 31.3

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 59.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 40.3



ตาราง 4.21 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ รับฝาก-ถอน การเปิดบัญชีและปิดบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	190	63.3
ไม่เหมาะสม	110	36.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>
ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ		
เหมาะสม	170	56.7
ไม่เหมาะสม	130	43.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ รับฝาก-ถอน การเปิดบัญชีและปิดบัญชี เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 63.3 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 36.7

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 56.7 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 43.3

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการระบบธนาคารโรงเรียนตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) - ไม่มี -
2. ด้านราคา (Price) ได้แก่ ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ย (25 ราย)
3. ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ได้แก่ ขอให้ขยายเวลาทำการ (1 ราย)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น เช่น มีโฆษณาทางโทรทัศน์ มีแผ่นพับเพียงพอ มีของขวัญของรางวัลแจก มีการให้ทุนการศึกษา (7 ราย)
5. ด้านบุคลากร (People) ได้แก่ ควรมีการจัดอบรมพนักงาน (11 ราย)
6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ได้แก่ ควรปรับปรุงสถานที่ปรับปรุงอุปกรณ์บริการมากขึ้น เช่น โต๊ะเก้าอี้ ปากกา น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (13 ราย) ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ (4 ราย)
7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ได้แก่ ควรปรับปรุงกระบวนการบริการที่ใช้เวลานาน (8 ราย)