

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จำนวน 323 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษ อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา คือ เชียงใหม่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มากที่สุด มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด และมีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มากที่สุด มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ มากที่สุด ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้งตามความสะดวก มากที่สุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บ่อยที่สุด คือ เวลา 14.01 - 17.00 น. มากที่สุด ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) คือ ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มากที่สุด และส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook) คือ ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.41) และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.72) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม และใบรายการ(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม ร้อยละ 47.4 รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ร้อยละ 37.8 และการให้บริการของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง ร้อยละ 6.8

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป ร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปี สูงเกินไป ร้อยละ 25.4 และค่าธรรมเนียมการโอน สูงเกินไป ร้อยละ 12.1

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ท่าเล ที่ตั้ง ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม ร้อยละ 32.2 และไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือไม่สะดวกแก่การจอด ร้อยละ 18.9

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ไม่มี การส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ไม่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพียงพอ ร้อยละ 32.2 และไม่มีการประชาสัมพันธ์ทาง Internet Website ร้อยละ 19.8

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถาม การใช้งาน ร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา ร้อยละ 33.1 พนักงานไม่สามารถแนะนำการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.8

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้ ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจยาก หรือไม่ชัดเจน ร้อยละ 26.0 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและภาพลักษณ์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 17.3

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยาก สับสน ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณไม่เพียงพอให้บริการ ร้อยละ 25.7 กระบวนการทำงานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดขัด ร้อยละ 22.3

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ อยากให้เพิ่มตู้กดเงิน ATM ให้มากกว่านี้ ตู้ ATM ที่อยู่ตามสถานที่ต่างๆ ไม่มีที่จอดรถและดูแล้วยไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร และปรับปรุงรูปแบบให้มีความทันสมัย และดูเป็นทางการให้น้อยลงเพื่อจะได้ใกล้ชิดกับลูกค้ามากขึ้น (1 ราย)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.29) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.39) และอัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.37) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.87) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานสามารถตอบคำถาม

เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ใบรายการ (Slip) และมีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.72) อยู่ในระดับมาก

จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และ ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการฝากเงิน และสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การฝากเงิน การปรับสมุด ความปลอดภัยในการใช้งาน และประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้บริการ และสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.27) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.34) และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) อยู่ในระดับมาก ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.48) และอัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.22) ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม อัตรา

ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.11) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.75) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.71) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.69) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การโฆษณาผ่านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.56) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.52) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมากและการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมากและพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.44) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และสถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.86) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด และระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง

จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การฝากเงิน และความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การปรับสมุด ประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ และความถูกต้อง แม่นยำในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) อยู่ในระดับมาก อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.39) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.37) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) และค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.27) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.25) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.27) อัตรา

ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.19) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.9) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) การ

ประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.73) การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.61) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.19) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี และ พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก

พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.39) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) อยู่ในระดับมากและพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.46) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีอันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสถานที่ทำการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และอุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีอันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.77) กระบวนการ

ทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.75) และระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.87) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.63) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก

จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.3) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.54) อยู่ในระดับมาก อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.36) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.34) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.55) อยู่ในระดับมาก และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.51) อยู่ในระดับมาก ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ลुक้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชนใกล้ ลุก้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีที่จอดรถเพียงพอและ สะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ลุก้า สะดวกต่อการ ใช้ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ลุก้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีที่จอดรถ เพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่อ ันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตั้งอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ลุก้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงาน ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำ ส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี และพนักงานให้คำแนะนำการใช้

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.01) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.02) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.75) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากสรุปผลการศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ได้แก่ ทฤษฎีสวนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นำพร ธีรนนทรพร (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ

ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตานุช บำเหน็จพันธุ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก เป็นลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บริรักษ์ หุ่นแจ่ม (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความเฉลี่ยระดับมาก โดยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ การถอนเงิน/โอนเงิน/ชำระค่าบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรภาพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ มีความรวดเร็วในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธุ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ใช้งานง่าย แต่พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของบริรักษ์ หุ่นแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ มีบริการธนาคาร เช่น ฝาก/ถอน ออช้ดเช็ค โอนเงิน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรภาพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างธนาคารต่ำกว่าการ โอนเงินช่องทางทางการเงินอื่น เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธุ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของบริรักษ์ หุ่นแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปี

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย ซึ่งพบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรภาพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติภายในที่ทำการสาขาสะดวกในการมาใช้บริการ และยังไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบรรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ คู่มือการใช้บริการที่ติดอยู่กับเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ มีคำอธิบายการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบรรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โปสเตอร์ โฆษณา ทีวี วิทยู การให้ข่าว ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพ และเป็นกันเอง และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบรรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาชัดเจน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนทรพร (2550) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ความชัดเจนของตัวอักษรบนหน้าจอเครื่อง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีการให้บริการ และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบรรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ระบบการทำงาน

น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของนำพร ชีรนนันทราพร (2550) ที่พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ใช้ผ่านเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของการศึกษาของจิตตานุช บำเหน็จพันธุ์ (2549) ที่พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ การทำรายการถูกต้อง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบริรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ที่พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการของเว็บไซต์

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท
2. บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีเหตุผลที่เลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ มีการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้งตามสะดวก ในช่วงเวลา 14.01 – 17.00 น. และมีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) และเครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook) 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์
3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความง่ายในการใช้งาน

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ การฝากเงิน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ การปรับสมุด

ปัจจัยด้านราคา

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์

อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นลำดับแรกแต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านบุคลากร

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อยพนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และสถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจปัจจัยย่อย ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นลำดับแรก แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สบาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจคือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน

ตารางที่ 61 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลัก
1	ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม	3.30	ปานกลาง	ด้านราคา
2	อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.32	ปานกลาง	ด้านราคา
3	อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม	3.34	ปานกลาง	ด้านราคา
4	ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม	3.41	ปานกลาง	ด้านราคา
5	ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	3.44	ปานกลาง	ด้านราคา
6	การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ โปรชัวร์	3.63	มาก	ด้านการส่งเสริมการตลาด
7	การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	3.64	มาก	ด้านการส่งเสริมการตลาด
8	การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	3.68	มาก	ด้านการส่งเสริมการตลาด
9	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี	3.68	มาก	ด้านบุคลากร
10	มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ	3.71	มาก	ด้านกระบวนการ
11	การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร	3.72	มาก	ด้านการส่งเสริมการตลาด
12	กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด	3.73	มาก	ด้านกระบวนการ
13	พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	3.74	มาก	ด้านบุคลากร

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ปัจจัยหลัก
14	ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	3.75	มาก	ด้านกระบวนการ
15	มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ	3.77	มาก	ด้านกระบวนการ
16	มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด	3.78	มาก	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
17	ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้ บริการ	3.79	มาก	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
18	การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.79	มาก	ด้านการส่งเสริม การตลาด
19	ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่อ อันตราย	3.80	มาก	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
20	ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.80	มาก	ด้านกระบวนการ
21	พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.81	มาก	ด้านบุคลากร
22	สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน	3.84	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
23	สถานที่ทำการเป็นส่วนตัว	3.84	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
24	ประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ	3.85	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
25	ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	3.87	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
26	อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	3.87	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
27	อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ	3.87	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
28	สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้งาน	3.88	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
29	อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสมัย	3.94	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
30	ใบรายการ(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย	3.94	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ
31	หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	3.95	มาก	ด้านลักษณะทาง กายภาพ

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยหลัก
32	ความง่ายในการใช้งาน	3.99	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
33	ความปลอดภัยในการใช้งาน	4.01	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
34	ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	4.13	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
35	การปรับสมุด	4.17	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
36	การฝากเงิน	4.25	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์
37	การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ	4.31	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 10 ลำดับแรก ดังนี้ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียมและค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ด้านราคา) อยู่ในระดับปานกลาง การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ด้านการส่งเสริมการตลาด) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ด้านบุคลากร) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ด้านกระบวนการ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ปัญหาในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

อันดับ	ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	ปัจจัย
1	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป	201	62.2	ด้านราคา
2	สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย	160	49.5	ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาต่อปัจจัย
ย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

อันดับ	ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	ปัจจัย
3	รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม	153	47.4	ด้านผลิตภัณฑ์
4	ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	151	46.7	ด้านการส่งเสริมการตลาด
5	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้	139	43	ด้านลักษณะทางกายภาพ
6	คุณภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา	122	37.8	ด้านผลิตภัณฑ์
7	พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามการใช้งานได้ง่าย	114	35.3	ด้านบุคลากร
8	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา	107	33.1	ด้านบุคลากร
9	ทำเล ที่ตั้ง ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม	104	32.2	ด้านช่องทางการให้บริการ
10	ไม่มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพียงพอ	104	32.2	ด้านการส่งเสริมการตลาด
11	ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยาก สับสน	100	31	ด้านกระบวนการ
12	พนักงานไม่สามารถแนะนำการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	93	28.8	ด้านบุคลากร
13	หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจยาก หรือไม่ชัดเจน	84	26	ด้านลักษณะทางกายภาพ
14	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณไม่เพียงพอให้บริการ	83	25.7	ด้านกระบวนการ
15	ค่าธรรมเนียมรายปี สูงเกินไป	82	25.4	ด้านราคา
16	กระบวนการทำงานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดขัด	72	22.3	ด้านกระบวนการ
17	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทาง Internet Website	64	19.8	ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

อันดับ	ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	ปัจจัย
18	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่พร้อมให้บริการเสมอ	62	19.2	ด้านกระบวนการ
19	ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือไม่สะดวกแก่การจอด	61	18.9	ด้านช่องทางการให้บริการ
20	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและภาพลักษณ์ไม่ทันสมัย	56	17.3	ด้านลักษณะทางกายภาพ
21	ค่าธรรมเนียมการโอน สูงเกินไป	39	12.1	ด้านราคา
22	ใบรายการ(Slip) อ่านได้ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก	35	10.8	ด้านลักษณะทางกายภาพ
23	การให้บริการของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง	22	6.8	ด้านผลิตภัณฑ์
24	การใช้งาน การอ่านตัวอักษร ทำได้ยาก	14	4.3	ด้านผลิตภัณฑ์
25	ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการ สูงเกินไป	12	3.7	ด้านราคา
26	อื่นๆ ด้านผลิตภัณฑ์ รูปแบบของอุปกรณ์ควรปรับปรุง โคมให้ดูทันสมัย	1	0.3	ด้านผลิตภัณฑ์
27	อื่นๆ ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรปรับโคมให้ดูใหม่และทันสมัยไม่โบราณ	1	0.3	ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก ดังนี้ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป (ด้านราคา) สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย (ด้านช่องทางการให้บริการ) รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม (ด้านผลิตภัณฑ์) ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ด้านการส่งเสริมการตลาด) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้ (ด้านลักษณะทางกายภาพ) คุณภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา (ด้านผลิตภัณฑ์) พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามการใช้งาน และพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา (ด้านบุคลากร) ทำเล ที่ตั้ง ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม (ด้านช่องทางการให้บริการ) และไม่มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพียงพอ (ด้านการส่งเสริมการตลาด) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา โดยทางธนาคารต้องรักษาคุณภาพในทุก ๆ ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ และมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 10 ลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะต้องปรับปรุงปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางให้เพิ่มขึ้นจนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด และแก้ไขปัญหาทุกปัญหาที่ลูกค้าพบ โดยเฉพาะ ปัญหา 10 ลำดับแรก ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม ดังนั้น ธนาคารควรพิจารณาแก้ไขในเรื่องของการออกแบบตัวอักษรในหน้าจออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถอ่านได้ง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น และควรพัฒนาออกแบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีควรวางงามและทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และเกิดการทดลองใช้ต่อไป นอกจากนี้ธนาคารควรคิดค้นบริการใหม่ๆ ที่สามารถให้บริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถลดการทำงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร และลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าในช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากได้

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในลำดับสุดท้าย คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมาก ทางธนาคารควรให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การทำแผ่นพับ หรือป้ายแสดงรายละเอียดค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบกับระหว่างการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเห็นความแตกต่าง และเห็นความสมเหตุสมผลของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น หรืออาจมีการพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าให้เหมาะสม หรือมีของแถม สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้จากการชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด และปัญหาที่พบมาก

ที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย ดังนั้น ทางการควรหาทำเลที่ตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ในสถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการจอดรถ และสามารถทำรายการที่ต้องการได้ทันที ซึ่งจะตอบสนองเหตุผลในการเลือกใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการทำรายการ นอกจากนี้ ควรเป็นสถานที่ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ติดตั้งในที่ชุมชน หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ทางการควรพัฒนาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลประโยชน์ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางแผ่นพับ และโปรชัวร์มากยิ่งขึ้น โดยควรมีการอธิบายขั้นตอนวิธีการใช้บริการที่ชัดเจน หรือเป็นรูปภาพเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจวิธีการได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้การจัดพนักงานเพื่อการแนะนำส่งเสริมให้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากพนักงานของธนาคาร ก็สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะมุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และพนักงานบริษัทเอกชน รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น การเก็บสะสมสลิปเพื่อแลกของสมนาคุณ หรือมีการชิงโชค โดยเขียนชื่อที่อยู่หลังสลิป รูดื่นทุกเดือน ก็จะสามารถกระตุ้นให้ลูกค้าเพิ่มการใช้งานในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถามการใช้งานได้ง่าย ซึ่งจากข้อค้นพบ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี รวมทั้งเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี แสดงให้เห็นถึงมีลูกค้าบางกลุ่มที่สามารถทำความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของพนักงานได้และมีความพึงพอใจมาก ดังนั้น ควรอบรมพัฒนาพนักงานให้มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว และสามารถทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ รวมทั้งสามารถสื่อสารได้ชัดเจนให้ลูกค้าทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุและกลุ่มอาชีพเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้ ดังนั้น ทางธนาคารควรจัดสถานที่ให้ลูกค้ามีความรู้สึกถึงความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัยในการทำรายการ เช่น มีผนังกั้นอุปกรณ์เพื่อป้องกันการมองเห็นรหัสผ่าน การจัดแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งต้องมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยสวยงามน่าใช้ด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดเวลาในการทำความสะดวกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทุก ๆ 1-2 ชั่วโมง ในเวลาทำการ เช่น มีแม่บ้านคอยดูแลการเช็ดทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ต้องใช้นิ้วสัมผัสโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรค และควรมีการติดป้ายเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ความใส่ใจในความสะอาดและสุขอนามัยของลูกค้าของธนาคารด้วย

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยาก สับสน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น ทางธนาคารควรพิจารณาเพิ่มจุดติดตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการดูแลรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอเป็นระบบเพื่อป้องกันเครื่องติดขัดในระหว่างที่ลูกค้าทำรายการ นอกจากนี้ การให้ความรู้ลูกค้าในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ต้องเร่งแก้ไข เช่น มีพนักงานให้บริการและแนะนำอย่างเพียงพอ มีภาพอธิบายวิธีการใช้งานอย่างชัดเจน มีการปรับปรุงหน้าจอในการทำรายการให้เข้าใจง่ายและใช้สะดวกมากยิ่งขึ้น