

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการสำรวจกับลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 252 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ (ตามตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ในด้าน การบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการในการให้บริการ (ตามตารางที่ 13-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (ตามตารางที่ 20-61)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่(ตามตารางที่ 62)

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (ตามตารางที่ 63-68)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	113	44.8
หญิง	139	55.2
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 55.2 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 113 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 44.8

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	9.1
20 – 30 ปี	152	60.3
31 – 40 ปี	59	23.4
41 – 50 ปี	12	4.8
50 ปีขึ้นไป	6	2.4
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 152 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 59 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 9.1 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 12 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 และ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	1.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	48	19.0
ปวส. หรืออนุปริญญา	38	15.1
ปริญญาตรี	137	54.4
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	25	9.9
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด มีจำนวน 137 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีจำนวน 48 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 38 รายหรือคิดเป็น

ร้อยละ 15.1 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 25 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 4 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	184	73.0
สมรส	59	23.4
หย่าร้าง/หม้าย	9	3.6
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด มีจำนวน 184 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 59 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวน 9 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	54	21.4
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	129	51.2
ข้าราชการ	21	8.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	5.2
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	32	12.7
อื่นๆ	3	1.2
รวม	252	100.0

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มากที่สุด มีจำนวน 129 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 54 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 21.4 นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 32 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 ข้าราชการ มีจำนวน 21 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 8.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 13 รายหรือ

คิดเป็นร้อยละ 5.2 อื่น ๆ (ว่างงาน แม่บ้าน และข้าราชการเกษียณอายุ) มีจำนวน 1 รายเท่ากับหรือคิดรวมกันเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	120	47.6
10,000 – 15,000 บาท	52	20.6
15,001 – 20,000 บาท	17	6.8
20,001 – 25,000 บาท	19	7.5
25,001 – 30,000 บาท	12	4.8
มากกว่า 30,000 บาท	32	12.7
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 120 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 52 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 20.6 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 32 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 19 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 7.5 มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 17 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีรายได้ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 12 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 -2 ครั้ง/เดือน	131	52.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	38	15.1
2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	37	14.7
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	21	8.3
ทุกวัน	22	8.7
อื่น ๆ	3	1.2
รวม	252	100.0

(อื่น ๆ ได้แก่วันละหลายครั้ง)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการ 1 -2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด มีจำนวน 131 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 38 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 15.1 ใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 37 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 ใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 22 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 21 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 8.3 และใช้บริการวันละมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวน 3 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เวลา 10.00 – 12.00	46	18.3
เวลา 12.01 – 14.00	46	18.3
เวลา 14.01 – 16.00	41	16.3
เวลา 16.01 – 18.00	55	21.8
เวลา 18.01 – 20.00	64	25.3
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 มากที่สุด มีจำนวน 64 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 มีจำนวน 55 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 21.8 ช่วงเวลา 10.00 – 12.00 และช่วงเวลา 12.01 – 14.00 มีจำนวน 46 รายเท่ากันหรือคิดเป็นร้อยละ 18.3 และช่วงเวลา 14.01 – 16.00 มีจำนวน 41 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด	163	64.7
มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้	142	56.3
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	127	50.4
สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น	120	47.6
ชอบในการบริการของพนักงาน	77	30.6
ความทันสมัยของธนาคาร	59	23.4
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	57	22.6
จอดรถสะดวก	56	22.2
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ	49	19.4
ทางผ่านกลับบ้าน	40	15.9
ชื่อเสียงของธนาคาร	37	14.7
เปิดบริการนานกว่าธนาคารอื่น	31	12.3

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 252 ราย)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเพราะสามารถใช้บริการได้ในวันหยุดเป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการที่ธนาคารมากที่สุด โดยมีจำนวน 163 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาคือ มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้มีจำนวน 142 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 56.3 อยู่ใกล้ที่ทำงาน มีจำนวน 127 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.4 สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น มีจำนวน 120 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.6 ชอบในการบริการของพนักงาน มีจำนวน 77 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 30.6 ความทันสมัยของธนาคาร มีจำนวน 59 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีจำนวน 57 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22.6 จอดรถสะดวก มีจำนวน 56 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 22.2 อุปกรณ์ในการให้บริการครบ มีจำนวน 49 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 19.4 เป็นทางผ่านกลับบ้าน มีจำนวน 40 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 15.9 ชื่อเสียงของธนาคาร มีจำนวน 37 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 และเปิดบริการนานกว่าธนาคารอื่น มีจำนวน 31 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในการใช้บริการบ่อยที่สุด

วันในการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วันจันทร์	6	2.4
วันอังคาร	4	1.6
วันพุธ	6	2.4
วันพฤหัสบดี	3	1.2
วันศุกร์	7	2.8
วันเสาร์	33	13.1
วันอาทิตย์	14	5.5
ไม่แน่นอน	179	71.0
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวันที่ใช้บริการไม่แน่นอน มากที่สุด มีจำนวน 179 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ วันเสาร์ มีจำนวน 33 รายหรือคิดเป็น ร้อยละ 13.1 วันอาทิตย์ มีจำนวน 14 รายหรือ คิดเป็นร้อยละ 5.5 วันศุกร์ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 วันจันทร์ กับ วันพุธ จำนวน 6 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.4 วันอังคาร จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 และวันพฤหัสบดี 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามของชำร่วยที่สนใจมากที่สุด

ประเภทของชำร่วย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กระเป๋า	110	43.6
นาฬิกา	68	27.0
ที่ชั่งน้ำหนัก	32	12.7
ปากกา	19	7.5
สมุดโน้ต	12	4.8
เสื้อ	2	0.8
เครื่องใช้ไฟฟ้า	1	0.4
อื่น ๆ	8	3.2
รวม	252	100.0

(อื่น ๆ ได้แก่ ไม่สนใจของชำร่วย)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจของชำร่วยที่เป็นกระเป๋า มากที่สุด มีจำนวน 110 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ นาฬิกา มีจำนวน 68 รายหรือคิดเป็น ร้อยละ 27.0 ที่ชั่งน้ำหนัก มีจำนวน 32 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 ปากกามีจำนวน 19 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 7.5 สมุดโน้ต มีจำนวน 12 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 เสื้อ มีจำนวน 2 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 0.8 และอื่น ๆ (ไม่สนใจของชำร่วย) มีจำนวน 8 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 3.2 ในขณะที่เครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 1 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	เคยใช้		ไม่เคยใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- การฝาก/ถอนเงิน	208	82.5	44	17.5
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	213	84.5	39	15.5
- เปิดบัญชีใหม่	128	50.8	124	49.2
- การชำระค่าสินค้า/บริการ	120	47.6	132	52.4
- การโอนเงินต่างจังหวัด	117	46.4	135	53.6
- แลกเงินสดย่อย	90	35.7	162	64.3
- การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	50	19.8	202	80.2
- แลกเงินตราต่างประเทศ	32	12.7	220	87.3
- การโอนเงินต่างประเทศ	26	10.3	226	89.7

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 252 ราย)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการตู้อัตโนมัติ มากที่สุดมีจำนวน 213 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือเคยใช้ การฝาก/ถอนเงิน มีจำนวน 208 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 82.5 เคยใช้เปิดบัญชีใหม่ มีจำนวน 128 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.8 เคยใช้การชำระค่าสินค้า/บริการ มีจำนวน 120 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.6 เคยใช้การ โอนเงินต่างจังหวัด มีจำนวน 117 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 46.4 เคยใช้แลกเงินสดย่อย มีจำนวน 90 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 35.7 เคยใช้การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ มีจำนวน 50 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 19.8 เคยใช้แลกเงินตราต่างประเทศ มีจำนวน 32 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 และเคยใช้การ โอนเงินต่างประเทศ มีจำนวน 26 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 10.3

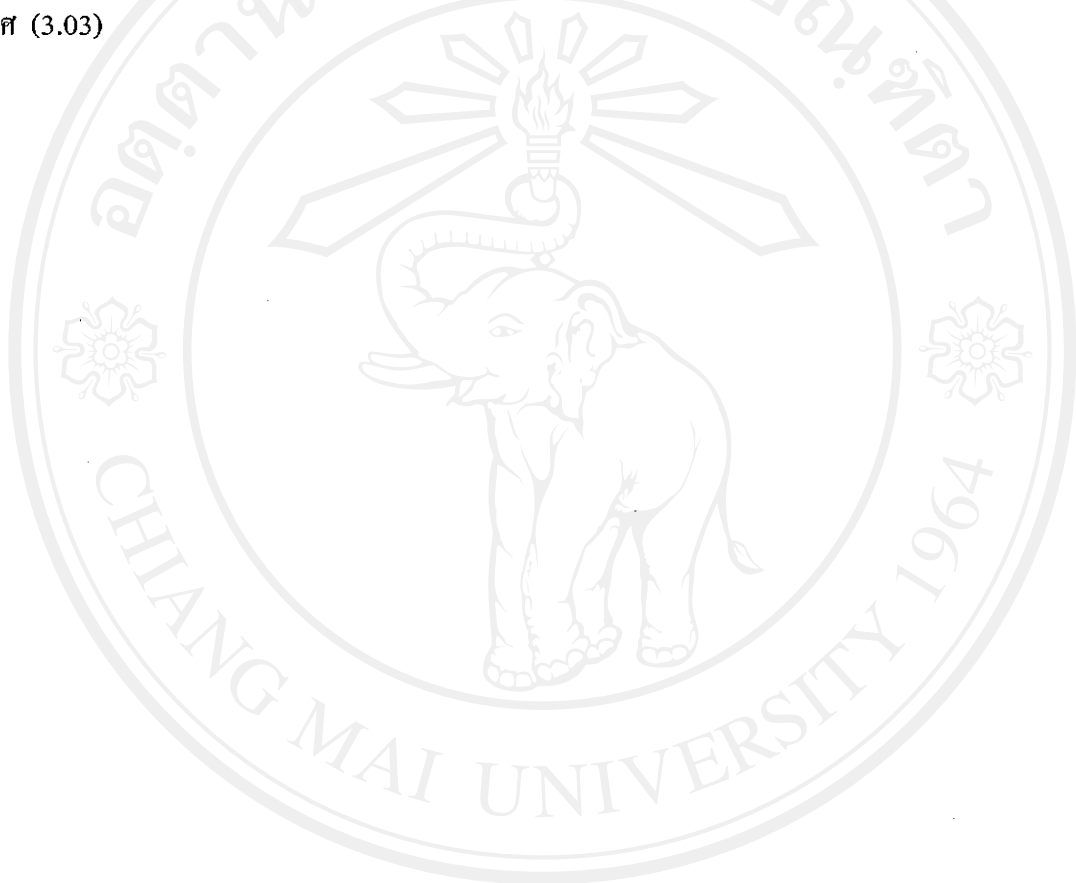
ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการการ โอนเงินต่างประเทศ มากที่สุด มีจำนวน 226 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 89.7 รองลงมาคือ ไม่เคยใช้แลกเงินตราต่างประเทศ มีจำนวน 220 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 87.3 ไม่เคยใช้การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ มีจำนวน 202 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 80.2 ไม่เคยใช้แลกเงินสดย่อย มีจำนวน 162 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 64.3 ไม่เคยใช้การ โอนเงินต่างจังหวัด มีจำนวน 135 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 53.6 ไม่เคยใช้การชำระค่าสินค้า/บริการ มีจำนวน 132 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.4 ไม่เคยใช้เปิดบัญชีใหม่ มีจำนวน 124 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 49.2 ไม่เคยใช้การฝากเงิน/ถอนเงิน มีจำนวน 44 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 17.5 และไม่เคยใช้ตู้อัตโนมัติ มีจำนวน 39 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 15.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ในด้าน การบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการในการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้าน บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ลำดับที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
- การฝาก/ถอนเงิน	2 (1.0)	3 (1.4)	48 (23.1)	126 (60.6)	29 (13.9)	4.00 มาก	1
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	5 (2.3)	2 (0.9)	43 (20.2)	101 (47.4)	62 (29.1)	3.91 มาก	2
- เปิดบัญชีใหม่	3 (2.3)	8 (6.3)	37 (28.9)	57 (44.5)	23 (18.0)	3.85 มาก	3
- การชำระค่าสินค้า/บริการ	-	5 (4.2)	27 (22.5)	61 (50.8)	27 (22.5)	3.80 มาก	4
- การโอนเงินต่างจังหวัด	3 (2.6)	6 (5.1)	29 (24.8)	52 (44.4)	27 (23.1)	3.74 มาก	5
- แลกเงินสดย่อย	2 (2.2)	10 (11.1)	20 (22.2)	35 (38.9)	23 (25.6)	3.69 มาก	6
- การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	4 (8.0)	6 (12.0)	13 (26.0)	18 (36.0)	9 (18.0)	3.44 ปานกลาง	7
- แลกเงินตราต่างประเทศ	2 (6.3)	5 (15.6)	11 (34.4)	10 (31.3)	4 (12.5)	3.28 ปานกลาง	8
- การโอนเงินต่างประเทศ	2 (7.7)	4 (15.4)	13 (50.0)	5 (19.2)	2 (7.7)	3.03 ปานกลาง	9
รวม						3.83 มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.83 ปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การฝาก/ถอนเงิน (4.00) การใช้ตู้อัตโนมัติ (3.91) การเปิดบัญชีใหม่ (3.85) การชำระค่าสินค้า/บริการ (3.80) การโอนเงินต่างจังหวัด (3.74) และแลกเงินสดย่อย (3.69) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การซื้อเช็คธนาคาร/ดราฟ (3.44) แลกเงินตราต่างประเทศ (3.28) และการโอนเงินต่างประเทศ (3.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ลำดับที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	5 (6.7)	10 (13.3)	26 (34.7)	19 (25.3)	15 (20.0)	3.38 ปานกลาง	1
- ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/ บริการ	4 (4.0)	11 (11.0)	51 (51.0)	23 (23.0)	11 (11.0)	3.26 ปานกลาง	2
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ต่างจังหวัด	6 (4.7)	12 (9.3)	71 (55.0)	32 (24.8)	8 (6.2)	3.18 ปานกลาง	3
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ ครีฟ	2 (4.3)	6 (13.0)	25 (54.3)	8 (17.4)	5 (10.9)	3.17 ปานกลาง	4
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงิน ข้ามเขต	11 (8.0)	16 (11.7)	76 (55.5)	28 (20.4)	6 (4.4)	3.01 ปานกลาง	5
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตรา ต่างประเทศ	2 (5.7)	5 (14.3)	22 (62.9)	3 (8.6)	3 (8.6)	3.00 ปานกลาง	6
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	11 (5.9)	31 (16.8)	115 (62.2)	21 (11.4)	7 (3.8)	2.90 ปานกลาง	7
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ต่างประเทศ	3 (10.7)	6 (21.4)	16 (57.1)	2 (7.1)	1 (3.6)	2.71 ปานกลาง	8
รวม						3.09 ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย (3.38) ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ (3.26) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด (3.18) ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ (3.17) ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต (3.01) ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ (3.00) ค่าธรรมเนียมบัตร ATM (2.90) และ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างประเทศ (2.71)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการด้านสถานที่ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
- เวลาปิด-เปิด	10 (4.0)	10 (4.0)	83 (32.9)	112 (44.4)	37 (14.7)	3.89 มาก	1
- ท่ารถที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวก ต่อ การเดินทาง	8 (3.2)	5 (2.0)	61 (24.2)	121 (48.0)	57 (22.6)	3.84 มาก	2
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	5 (2.0)	11 (4.4)	91 (36.1)	106 (42.1)	39 (15.2)	3.64 มาก	3
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	2 (0.8)	19 (7.5)	113 (44.8)	86 (34.1)	32 (12.7)	3.61 มาก	4
- ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะ บริการมีเพียงพอ	5 (2.0)	7 (2.8)	64 (25.4)	109 (43.3)	67 (26.6)	3.50 มาก	5
- สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	7 (2.8)	16 (6.3)	129 (51.2)	81 (32.1)	19 (7.5)	3.35 ปานกลาง	6
รวม						3.64 มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เวลาปิด-เปิด (3.89) ท่ารถที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง (3.84) ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (3.64) มีสถานที่จอดรถสะดวก (3.61) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ (3.50) และ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ดังนี้ การสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ (3.35)

All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
- มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	10 (4.0)	34 (13.5)	150 (59.5)	44 (17.5)	14 (5.6)	3.36 ปานกลาง	1
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	6 (2.4)	24 (9.5)	142 (56.3)	65 (25.8)	15 (6.0)	3.26 ปานกลาง	2
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3 (1.2)	29 (11.5)	145 (57.5)	63 (25.0)	12 (4.8)	3.23 ปานกลาง	3
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ	4 (1.6)	23 (9.1)	143 (56.7)	65 (25.8)	17 (6.7)	3.20 ปานกลาง	4
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	10 (4.0)	26 (10.3)	111 (44.0)	73 (29.0)	32 (12.7)	3.07 ปานกลาง	5
รวม						3.22 ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.22 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ (3.36) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว (3.26) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (3.23) การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ (3.20) และการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม (3.07)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ลำดับที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (1.2)	5 (2.0)	68 (27.0)	124 (49.2)	52 (20.6)	3.87 มาก	1
- พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2 (0.8)	5 (2.0)	68 (27.0)	125 (49.6)	52 (20.6)	3.86 มาก	2
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	1 (0.4)	6 (2.4)	73 (29.0)	113 (52.8)	39 (15.5)	3.86 มาก	2
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	1 (0.4)	6 (2.4)	62 (24.6)	140 (55.6)	43 (17.1)	3.84 มาก	3
- พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	2 (0.8)	8 (3.2)	91 (36.1)	125 (49.6)	26 (10.3)	3.80 มาก	4
- การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	2 (0.8)	7 (2.8)	76 (30.2)	123 (48.8)	44 (17.5)	3.79 มาก	5
- พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	2 (0.8)	5 (2.0)	70 (27.8)	127 (50.4)	48 (19.0)	3.76 มาก	6
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	2 (0.8)	25 (9.9)	121 (48.0)	82 (32.5)	22 (8.7)	3.67 มาก	7
- พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3 (1.2)	21 (8.3)	81 (32.1)	105 (41.7)	42 (16.7)	3.65 มาก	8
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	1 (0.4)	5 (2.0)	84 (33.3)	123 (48.8)	39 (15.5)	3.64 มาก	9
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3 (1.2)	12 (4.8)	94 (37.3)	99 (39.3)	44 (17.5)	3.38 ปานกลาง	10
รวม						3.74 มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.87) พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (3.86) พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ (3.86) พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย (3.84) พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (3.80) การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน (3.79) พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (3.76) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (3.67) พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (3.65) และ พนักงานกล่าวคำสวัสดีและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ (3.64) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ (3.38)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ลำดับที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ	3 (1.2)	23 (9.1)	100 (39.7)	94 (37.3)	32 (12.7)	4.03 มาก	1
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	1 (0.4)	4 (1.6)	64 (25.4)	134 (53.2)	49 (19.4)	4.01 มาก	2
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	-	1 (0.4)	54 (21.4)	140 (55.6)	57 (22.6)	4.00 มาก	3
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำใช้บริการ	1 (0.4)	2 (0.8)	46 (18.3)	146 (57.9)	57 (22.6)	3.98 มาก	4
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	1 (0.4)	1 (0.4)	56 (22.2)	137 (54.4)	57 (22.6)	3.89 มาก	5
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	2 (0.8)	4 (1.6)	68 (27.0)	133 (52.8)	45 (17.9)	3.85 มาก	6
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการเพียงพอ เช่น แก้วน้ำ, T.V	1 (0.4)	4 (1.6)	51 (20.2)	126 (50.0)	70 (27.8)	3.51 มาก	7
รวม						3.89 มาก	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ (4.03) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ (4.01) ความสะอาดภายใน-นอกสาขา (4.00) สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำใช้บริการ (3.98) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (3.89) แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ (3.85) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการเพียงพอ เช่น แก้วน้ำ, T.V (3.51)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	ระดับความพอใจ					ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
- ความถูกต้องในการให้บริการ	2 (0.8)	17 (6.7)	86 (34.1)	119 (47.2)	28 (11.1)	3.82 มาก	1
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	2 (0.8)	10 (4.0)	74 (29.4)	132 (52.4)	34 (13.5)	3.73 มาก	2
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	2 (0.8)	5 (2.0)	64 (25.4)	145 (57.5)	36 (14.3)	3.61 มาก	3
รวม						3.72 มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความถูกต้องในการให้บริการ (3.82) ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (3.73) และ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ (3.61)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
- การฝาก/ถอนเงิน	3.87 มาก	3.83 มาก
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	3.87 มาก	4.10 มาก
- การชำระค่าสินค้า/บริการ	3.88 มาก	3.94 มาก
- การโอนเงินต่างจังหวัด	3.70 มาก	3.86 มาก
- การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.55 มาก	3.36 มาก
- เปิดบัญชีใหม่	3.58 มาก	3.77 มาก
- แลกเงิน	3.65 มาก	3.80 มาก
- แลกเงินตราต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
- การโอนเงินต่างประเทศ	2.55 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง
รวมด้านบริการ	3.75 มาก	3.84 มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.80 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้าม เขต	2.98 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ ดราฟ	3.23 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างจังหวัด	3.09 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/ บริการ	3.10 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสคย่อย	3.22 ปานกลาง	3.50 มาก
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนตรา ต่างประเทศ	3.09 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงิน ต่างประเทศ	2.50 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
รวมด้านราคา	2.94 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ดราฟ เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสคย่อย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย	หญิง
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	3.70 มาก	3.54 มาก
- ท่ารถที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	3.82 มาก	3.87 มาก
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.65 มาก	3.64 มาก
- ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและ โຕะบริการมี เพียงพอ	3.49 ปานกลาง	3.51 มาก
- เวลาปิด-เปิด	3.90 มาก	3.89 มาก
- สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	3.29 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวมด้านสถานที่	3.55 มาก	3.63 มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่เวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่เวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.19 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ	3.20 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์ และรวดเร็ว	3.21 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
- มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.16 ปานกลาง	3.51 มาก
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.15 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
- พนักงานมีความสุภาพและอริยาวัตรที่ดีสม่ำเสมอ	3.76 มาก	3.94 มาก
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.76 มาก	3.95 มาก
- พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.79 มาก	3.81 มาก
- พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.79 มาก	3.92 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.57 มาก	3.71 มาก
- การให้บริการตัดเทียบเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	3.70 มาก	3.86 มาก
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.76 มาก	3.92 มาก
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.27 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	3.61 มาก	3.66 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.69 มาก	3.82 มาก
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.61 มาก	3.71 มาก
รวมด้านบุคลากร	3.69 มาก	3.84 มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการเป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V	3.46 ปานกลาง	3.55 มาก
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.81 มาก	3.96 มาก
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	3.92 มาก	4.06 มาก
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ใน การบริการ	3.87 มาก	4.12 มาก
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม น่าใช้บริการ	3.89 มาก	4.05 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการ เพียงพอ	3.71 มาก	3.96 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ	3.90 มาก	4.13 มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	3.84 มาก	4.03 มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรกสำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	3.58 มาก	3.63 มาก
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.68 มาก	3.78 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	3.70 มาก	3.92 มาก
รวมกระบวนการในการให้บริการ	3.61 มาก	3.76 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการด้านความถูกต้องในการให้บริการเป็นลำดับแรก สำหรับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
- การฝาก/ถอนเงิน	3.70 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก	4.11 มาก	3.75 มาก
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	4.04 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก	3.88 มาก	3.50 มาก
- การชำระค่าสินค้า/ บริการ	3.50 มาก	3.84 มาก	3.97 มาก	4.37 มาก	4.25 มาก
- การโอนเงินต่างจังหวัด	3.85 มาก	3.73 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
- การซื้อเช็คธนาคาร/ ดราฟ	3.00 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.55 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
- เปิดบัญชีใหม่	3.40 ปานกลาง	3.79 มาก	3.45 ปานกลาง	4.00 มาก	-
- แลกเงิน	3.62 มาก	3.79 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	-
- แลกเงินตราต่างประเทศ	3.50 มาก	3.15 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	-	-
- การโอนเงินต่างประเทศ	-	2.94 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	-
รวมด้านบริการ	3.68 มาก	3.74 มาก	3.93 มาก	4.25 มาก	3.66 มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้คู่อัดโนมติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้คู่อัดโนมติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ และ การใช้คู่อัดโนมติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	3.43 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต	4.00 มาก	2.91 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	4.00 มาก	3.06 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด	3.85 มาก	3.12 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	4.50 มากที่สุด	3.25 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.00 น้อย
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	4.80 มากที่สุด	3.30 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	-	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	-	-
รวมด้านราคา	3.57 มาก	2.88 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสตัย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสตัย่อย และ ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	3.78 มาก	3.54 มาก	3.55 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก
- ท่ารถที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการ เดินทาง	3.82 มาก	3.87 มาก	3.67 มาก	4.25 มาก	4.16 มาก
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.56 มาก	3.62 มาก	3.66 มาก	4.08 มาก	3.50 มาก
- ห้องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการ มีเพียงพอ	3.39 ปานกลาง	3.52 มาก	3.40 ปานกลาง	3.91 มาก	3.50 มาก
- เวลาปิด-เปิด	3.95 มาก	3.82 มาก	3.96 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก
- สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ ได้	3.43 ปานกลาง	3.48 ปาน กลาง	2.98 ปานกลาง	3.33 มาก	3.50 มาก
รวมด้านสถานที่	3.65 มาก	3.60 มาก	3.49 ปานกลาง	4.00 มาก	3.50 มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด
เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านท่ารถที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อ
การเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับ
แรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถสะดวก เป็น
ลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวก
ต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.08 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.52 มาก	3.24 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผนพับ	3.43 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.50 มาก
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.56 มาก	3.28 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก
- มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.43 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.50 มาก
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว และด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว และด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ	3.78 มาก	3.82 มาก	3.91 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.82 มาก	3.89 มาก	3.77 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก
- พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ	3.82 มาก	3.79 มาก	3.76 มาก	4.08 มาก	3.83 มาก
- พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.82 มาก	3.84 มาก	3.86 มาก	4.16 มาก	3.83 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	3.73 มาก	3.67 มาก	3.52 มาก	3.75 มาก	3.83 มาก
- การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐาน เดียวกับลูกค้าทุกคน	3.86 มาก	3.75 มาก	3.77 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.00 มาก	3.82 มาก	3.81 มาก	4.00 มาก	3.83 มาก
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์ อย่างเพียงพอ	3.69 มาก	3.43 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.50 มาก
- พนักงานกล่าวคำสวัสดีและขอบคุณเมื่อ ท่านมาใช้บริการ	3.60 มาก	3.65 มาก	3.52 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.00 มาก	3.78 มาก	3.62 มาก	3.91 มาก	3.66 มาก
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.82 มาก	3.67 มาก	3.54 มาก	3.91 มาก	3.83 มาก
รวมด้านบุคลากร	3.86 มาก	3.75 มาก	3.74 มาก	4.00 มาก	3.83 มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และ พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอภัยที่ยืดหยุ่นเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอภัยที่ยืดหยุ่นเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการที่เต็มเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน และ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V	3.65 มาก	3.51 มาก	3.42 ปานกลาง	3.50 มาก	3.66 มาก
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.86 มาก	3.88 มาก	3.88 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	4.08 มาก	3.94 มาก	4.06 มาก	4.16 มาก	4.33 มาก
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	4.00 มาก	3.99 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	4.16 มาก
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำให้บริการ	4.00 มาก	3.96 มาก	3.96 มาก	4.16 มาก	4.16 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.73 มาก	3.90 มาก	3.77 มาก	3.91 มาก	3.66 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ	4.04 มาก	4.05 มาก	3.93 มาก	4.08 มาก	4.16 มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	4.04 มาก	3.92 มาก	3.93 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมูคัต โนมัต, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	3.43 ปานกลาง	3.56 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.69 มาก	3.74 มาก	3.64 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	3.86 มาก	3.80 มาก	3.79 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
รวมกระบวนการในการใช้บริการ	3.65 มาก	3.68 มาก	3.62 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านระยะเวลาที่รอในการรับบริการ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ และความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบริการ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- การฝาก/ถอนเงิน	3.82 มาก	3.97 มาก	3.62 มาก
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	4.01 มาก	4.04 มาก	3.55 มาก
- การชำระค่าสินค้า/บริการ	3.79 มาก	3.18 ปานกลาง	3.66 มาก
- การโอนเงินต่างจังหวัด	3.72 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก
- การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.27 ปานกลาง	3.84 มาก	4.00 มาก
- เปิดบัญชีใหม่	3.69 มาก	3.78 มาก	3.33 ปานกลาง
- แลกเงินสดย่อย	3.72 มาก	3.94 มาก	3.00 ปานกลาง
- แลกเงินตราต่างประเทศ	3.18 ปานกลาง	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง
- การโอนเงินต่างประเทศ	2.94 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
รวมด้านบริการ	3.75 มาก	4.00 มาก	3.55 มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้คู่อัตโนมติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้คู่อัตโนมติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการซื้อเครื่องนุ่งห่ม/เครื่องนุ่งห่ม เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.92 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	3.10 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	4.00 มาก
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด	3.16 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	3.28 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	3.37 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ	2.80 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.00 มาก
- ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างประเทศ	2.63 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
รวมด้านราคา	2.98 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านสถานที่	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	3.62 มาก	3.57 มาก	3.77 มาก
- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	3.88 มาก	3.74 มาก	3.77 มาก
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.67 มาก	3.66 มาก	3.00 ปานกลาง
- ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.52 มาก	3.49 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
- เวลาปิด-เปิด	3.92 มาก	3.86 มาก	3.55 มาก
- สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	3.42 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รวมด้านสถานที่	3.63 มาก	3.54 มาก	3.22 ปานกลาง

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถ และ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.07 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	3.27 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ	3.24 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.32 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- มีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.42 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.55 มาก
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ	3.82 มาก	3.98 มาก	3.77 มาก
- พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.85 มาก	3.96 มาก	3.66 มาก
- พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ	3.78 มาก	3.89 มาก	3.66 มาก
- พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.84 มาก	3.94 มาก	3.77 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	3.63 มาก	3.72 มาก	3.55 มาก
- การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับ ลูกค้าทุกคน	3.73 มาก	3.96 มาก	3.77 มาก
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.84 มาก	3.86 มาก	3.88 มาก
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์ อย่างเพียงพอ	3.41 ปาน กลาง	3.32 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อท่าน มาใช้บริการ	3.63 มาก	3.67 มาก	3.55 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.78 มาก	3.76 มาก	3.44 ปานกลาง
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.65 มาก	3.74 มาก	3.44 ปานกลาง
รวมด้านบุคลากร	3.75 มาก	3.88 มาก	3.66 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V	3.52 มาก	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.90 มาก	3.88 มาก	3.88 มาก
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	3.98 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการ บริการ	4.00 มาก	4.06 มาก	4.00 มาก
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม น่าใช้บริการ	4.00 มาก	4.00 มาก	3.55 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.88 มาก	3.79 มาก	3.66 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ	4.05 มาก	4.00 มาก	3.77 มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95 มาก	3.96 มาก	3.77 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	3.60 มาก	3.69 มาก	3.22 ปานกลาง
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.72 มาก	3.77 มาก	3.66 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	3.82 มาก	3.88 มาก	3.44 ปานกลาง
รวมกระบวนการในการใช้บริการ	3.68 มาก	3.76 มาก	3.44 ปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ ปวช	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
- การฝาก/ถอนเงิน	4.00 มาก	3.95 มาก	3.76 มาก	3.87 มาก	3.60 มาก
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	4.00 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก	4.05 มาก	3.84 มาก
- การชำระค่าสินค้า/ บริการ	4.50 มากที่สุด	3.95 มาก	3.71 มาก	3.89 มาก	4.06 มาก
- การโอนเงิน ต่างจังหวัด	4.00 มาก	3.79 มาก	3.83 มาก	3.83 มาก	3.55 มาก
- การซื้อเช็คธนาคาร/ ตราฟ	-	3.55 มาก	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก
- เปิดบัญชีใหม่	4.00 มาก	3.79 มาก	3.64 มาก	3.70 มาก	3.00 ปานกลาง
- แลกเงินสดย่อย	4.00 มาก	3.94 มาก	3.91 มาก	3.64 มาก	3.50 มาก
- แลกเงินตรา ต่างประเทศ	4.00 มาก	3.42 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.00 มาก
- การโอนเงิน ต่างประเทศ	-	3.40 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
รวมด้านบริการ	3.98 มาก	3.90 มาก	3.72 มาก	3.82 มาก	3.85 มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน การชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	3.50 มาก	3.05 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการฝาก- ถอนเงินข้ามเขต	3.50 มาก	3.26 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็ค ธนาคาร/ตราฟ	4.00 มาก	3.16 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการโอน เงินต่างจังหวัด	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการชำระ ค่าสินค้า/บริการ	4.00 มาก	3.50 มาก	3.54 มาก	3.25 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการแลก เงินสดย่อย	4.00 มาก	3.81 มาก	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.00 น้อย
- ค่าธรรมเนียมในการแลก เงินตราต่างประเทศ	-	2.40 น้อย	3.25 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการโอน เงินต่างประเทศ	-	1.66 น้อย	2.80 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.00 น้อย
รวมด้านราคา	3.50 มาก	3.25 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการซื้อเซ็ทธนาคาร/ครีโอดี ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสตัยอย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสตัยอย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสตัยอย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	4.25 มาก	3.68 มาก	3.44 ปานกลาง	3.63 มาก	3.56 มาก
- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อ การเดินทาง	4.50 มากที่สุด	4.06 มาก	3.57 มาก	3.85 มาก	3.72 มาก
- ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.75 มาก	3.77 มาก	3.36 ปานกลาง	3.70 มาก	3.52 มาก
- ห้องบริการด้านฝาก-ถอนและ โต๊ะบริการมีเพียงพอ	4.00 มาก	3.60 มาก	3.36 ปานกลาง	3.52 มาก	3.32 ปานกลาง
- เวลาปิด-เปิด	4.25 มาก	3.93 มาก	3.73 มาก	3.92 มาก	3.84 มาก
- สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	3.75 มาก	3.50 มาก	3.28 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
รวมด้านสถานที่	4.08 มาก	3.76 มาก	3.46 ปานกลาง	3.66 มาก	3.52 มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด
เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม	3.25 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.25 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ	3.50 มาก	3.29 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.50 มาก	3.29 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
- มีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อ

ปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว
เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
- พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัย ที่ดีสม่ำเสมอ	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก	3.78 มาก	3.82 มาก	3.60 มาก
- พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25 มาก	4.12 มาก	3.76 มาก	3.86 มาก	3.52 มาก
- พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	4.25 มาก	3.93 มาก	3.71 มาก	3.83 มาก	3.48 ปานกลาง
- พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.75 มาก	3.97 มาก	3.81 มาก	3.88 มาก	3.64 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.50 มาก	3.85 มาก	3.55 มาก	3.64 มาก	3.48 ปานกลาง
- การให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	3.76 มาก	3.73 มาก	3.64 มาก
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ ง่าย	4.00 มาก	4.08 มาก	3.76 มาก	3.82 มาก	3.64 มาก
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทาง โทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.75 มาก	3.56 มาก	3.18 ปานกลาง	3.37 มาก	3.32 ปานกลาง
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและ ขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	4.00 มาก	3.68 มาก	3.57 มาก	3.62 มาก	3.72 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	4.00 มาก	3.97 มาก	3.57 มาก	3.77 มาก	3.60 มาก
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	4.00 มาก	3.75 มาก	3.52 มาก	3.67 มาก	3.64 มาก
รวมด้านบุคลากร	4.04 มาก	3.91 มาก	3.63 มาก	3.73 มาก	3.57 มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ และด้านการให้บริการที่เตรียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V	4.00 มาก	3.56 มาก	3.47 ปานกลาง	3.51 มาก	3.36 ปานกลาง
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50 มากที่สุด	3.91 มาก	3.65 มาก	3.97 มาก	3.72 มาก
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	4.75 มากที่สุด	4.08 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	4.75 มากที่สุด	4.06 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำใช้บริการ	4.25 มาก	3.95 มาก	3.78 มาก	4.02 มาก	4.04 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ	3.75 มาก	3.77 มาก	3.76 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก	3.86 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	4.35 มาก	3.92 มาก	3.77 มาก	3.92 มาก	3.83 มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	4.25 มาก	3.56 มาก	3.39 ปานกลาง	3.63 มาก	3.80 มาก
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4.25 มาก	3.79 มาก	3.50 มาก	3.73 มาก	3.92 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	4.50 มากที่สุด	3.77 มาก	3.63 มาก	3.87 มาก	3.84 มาก
รวมกระบวนการในการใช้บริการ	4.33 มาก	3.70 มาก	3.50 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- การฝาก/ถอนเงิน	3.75 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.76 มาก	3.66 มาก
- การใช้ตู้อัตโนมัติ	3.94 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก	3.81 มาก	4.00 มาก
- การชำระค่า สินค้า/ บริการ	3.52 มาก	3.98 มาก	4.58 มากที่สุด	3.77 มาก	3.81 มาก	3.00 ปานกลาง
- การโอนเงิน ต่างจังหวัด	3.47 ปานกลาง	3.91 มาก	3.40 ปานกลาง	3.60 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก
- การซื้อเช็ค ธนาคาร/ตราฟ	2.90 ปานกลาง	3.58 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.44 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- เปิดบัญชีใหม่	3.64 มาก	3.73 มาก	4.00 มาก	3.72 มาก	3.46 ปานกลาง	4.00 มาก
- แลกเงินสดย่อย	3.82 มาก	3.81 มาก	3.66 มาก	3.66 มาก	3.37 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- แลกเงินตรา ต่างประเทศ	3.00 มาก	3.47 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- การโอนเงิน ต่างประเทศ	2.60 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
รวมด้านบริการ	3.67 มาก	3.81 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก	3.80 มาก	3.66 มาก

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ผู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ผู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการฝาก/ถอนเงิน และการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการโอนเงินต่างจังหวัด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ผู้อัตโนมัติ การโอนเงินต่างจังหวัด และเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University –

All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.90 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมใน การฝาก-ถอนเงิน ข้ามเขต	3.04 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมใน การซื้อเช็ค ธนาคาร/ตราฟ	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.44 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงิน ต่างจังหวัด	3.40 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก
- ค่าธรรมเนียมใน การชำระค่า สินค้า/บริการ	3.42 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก
- ค่าธรรมเนียมใน การแลกเงินสด ย่อย	3.88 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมใน การแลกเงินตรา ต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	4.00 มาก	-	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงิน ต่างประเทศ	3.14 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	-	1.50 น้อย	3.00 ปานกลาง
รวมด้านราคา	3.04 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างงาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการซื้อเครื่องนาคารถ/ตราฟ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการซื้อเครื่องนาคารถ/ตราฟ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- มีสถานที่จอดรถสะดวก	3.50 มาก	3.62 มาก	3.90 มาก	3.84 มาก	3.43 ปานกลาง	4.66 มากที่สุด
- ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวก ต่อการเดินทาง	3.90 มาก	3.86 มาก	3.95 มาก	3.69 มาก	3.62 มาก	4.66 มากที่สุด
- ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย	3.61 มาก	3.69 มาก	3.66 มาก	3.46 ปานกลาง	3.53 มาก	4.00 มาก
- ห้องบริการด้านฝาก-ถอนและ โต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.51 มาก	3.55 มาก	3.52 มาก	3.23 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4.00 มาก
- เวลาปิด-เปิด	3.75 มาก	3.92 มาก	4.14 มาก	3.61 มาก	3.90 มาก	4.66 มากที่สุด
- สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	3.40 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	4.33 มาก
รวมด้านสถานที่	3.57 มาก	3.65 มาก	3.76 มาก	3.38 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	4.33 มาก

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถสะดวก เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีสถานที่จอดรถสะดวก ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง และเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม	2.90 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.66 มาก
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	3.25 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.66 มาก
-การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผน พับ	3.24 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.66 มาก
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทัน ต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.44 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.66 มาก
- มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.53 มาก	3.34 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
รวมด้านการส่งเสริม การตลาด	3.27 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	4.00 มาก

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยดีสม่ำเสมอ	3.81 มาก	3.85 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	5.00 มากที่สุด
- พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.90 มาก	3.86 มาก	3.85 มาก	4.07 มาก	3.65 มาก	5.00 มากที่สุด
- พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการ ให้บริการ	3.83 มาก	3.79 มาก	3.76 มาก	3.92 มาก	3.71 มาก	4.33 มาก
- พนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.85 มาก	3.86 มาก	3.90 มาก	4.07 มาก	3.71 มาก	4.33 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.72 มาก	3.62 มาก	3.66 มาก	3.84 มาก	3.56 มาก	4.00 มาก
- การ ให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	3.81 มาก	3.75 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก	5.00 มากที่สุด
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่ เข้าใจง่าย	4.00 มาก	3.78 มาก	3.80 มาก	4.07 มาก	3.68 มาก	5.00 มากที่สุด
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่าน ทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.57 มาก	3.34 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	4.00 มาก
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและ ขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	3.70 มาก	3.36 ปานกลาง	3.71 มาก	3.53 มาก	3.50 มาก	4.33 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	3.87 มาก	3.78 มาก	3.71 มาก	3.69 มาก	3.59 มาก	4.00 มาก
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การ ให้บริการ	3.70 มาก	3.68 มาก	3.71 มาก	3.53 มาก	3.53 มาก	4.00 มาก
รวมด้านบุคลากร	3.79 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก	3.92 มาก	3.68 มาก	4.33 มาก

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ และพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการที่เทียบเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ , T.V	3.48 ปานกลาง	3.55 มาก	3.47 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.33 มาก
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.98 มาก	3.83 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก	3.87 มาก	4.66 มากที่สุด
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	4.01 มาก	3.93 มาก	4.14 มาก	4.07 มาก	4.03 มาก	5.00 มากที่สุด
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	3.98 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	5.00 มากที่สุด
- สถานที่ดูทันสมัย สวยงาม น่า ใช้บริการ	4.07 มาก	3.95 มาก	4.23 มาก	3.84 มาก	3.81 มาก	4.33 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการ ให้บริการเพียงพอ	3.87 มาก	3.87 มาก	3.95 มาก	3.53 มาก	3.75 มาก	4.33 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่อง ปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับ ฝากเช็คอัตโนมัติ	4.11 มาก	4.03 มาก	4.09 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	4.66 มากที่สุด
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	3.98 มาก	3.93 มาก	4.09 มาก	3.92 มาก	3.78 มาก	4.66 มากที่สุด

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ดูทันสมัยสวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้ บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	3.59 มาก	3.56 มาก	3.95 มาก	3.61 มาก	3.56 มาก	4.00 มาก
- ความสะดวกของขั้นตอนใน การรับบริการ	3.79 มาก	3.71 มาก	4.04 มาก	3.69 มาก	3.50 มาก	4.33 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	3.94 มาก	3.76 มาก	4.04 มาก	3.61 มาก	3.71 มาก	4.66 มากที่สุด
รวมกระบวนการในการใช้บริการ	3.77 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	3.61 มาก	3.53 มาก	4.33 มาก

(อื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ และความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้าน บริการ	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- การฝาก/ถอน เงิน	3.78 มาก	4.06 มาก	3.66 มาก	3.88 มาก	3.88 มาก	3.78 มาก
- การใช้ตู้ อัตโนมัติ	3.96 มาก	4.08 มาก	3.78 มาก	4.06 มาก	4.37 มาก	3.95 มาก
- การชำระค่า สินค้า/บริการ	3.71 มาก	3.90 มาก	4.22 มาก	4.00 มาก	4.22 มาก	4.00 มาก
- การโอนเงิน ต่างจังหวัด	3.65 มาก	3.82 มาก	3.42 ปานกลาง	4.27 มาก	4.25 มาก	3.93 มาก
- การซื้อเช็ค ธนาคาร/ครีฟ	3.23 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก	3.66 มาก	4.50 มากที่สุด	3.66 มาก
- เปิดบัญชีใหม่	3.66 มาก	4.04 มาก	3.20 ปานกลาง	3.71 มาก	3.60 มาก	3.46 ปานกลาง
- แลกเงินสด ย่อย	3.87 มาก	3.68 มาก	3.00 ปานกลาง	3.80 มาก	3.80 มาก	3.14 ปานกลาง
- แลกเงินตรา ต่างประเทศ	3.12 ปานกลาง	3.60 มาก	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	-	3.40 ปานกลาง
- การโอนเงิน ต่างประเทศ	2.92 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.66 มาก	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
รวมด้านบริการ	3.69 มาก	3.94 มาก	3.70 มาก	4.00 มาก	4.08 มาก	3.83 มาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมการใช้ตู้อัตโนมัติต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการโอนเงินต่างจังหวัด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการซื้อเครื่องสำอาง/ครีม เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- ค่าธรรมเนียมบัตร ATM	2.89 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ ฝาก-ถอนเงินข้ามเขต	3.01 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ ซื้อเช็คธนาคาร/ครีดิท	3.23 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างจังหวัด	3.22 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.75 มาก	3.06 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ ชำระค่าสินค้า/บริการ	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.80 มาก	3.80 มาก	3.00 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ แลกเงินสดย่อย	3.51 มาก	3.29 ปานกลาง	3.50 มาก	3.66 มาก	3.66 มาก	2.57 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ แลกเงินตรา ต่างประเทศ	2.89 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	-	3.20 ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างประเทศ	2.84 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	-	1.50 น้อย
รวมด้านราคา	2.98 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/คีย์การ์ด เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- มีสถานที่จอดรถ สะดวก	3.56 มาก	3.65 มาก	3.76 มาก	3.52 มาก	3.91 มาก	3.62 มาก
- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และ สะดวกต่อการ เดินทาง	3.92 มาก	3.82 มาก	3.64 มาก	3.52 มาก	4.25 มาก	3.75 มาก
- ป้ายแสดงประเภท การให้บริการชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	3.67 มาก	3.65 มาก	3.52 มาก	3.89 มาก	3.33 ปานกลาง	3.56 มาก
- ช่องบริการด้านฝาก- ถอนและ โด้ะบริการ มีเพียงพอ	3.52 มาก	3.44 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.57 มาก	3.50 มาก	3.53 มาก
- เวลาปิด-เปิด	3.86 มาก	3.76 มาก	3.88 มาก	4.10 มาก	4.25 มาก	3.96 มาก
- สามารถติดต่อกับ ธนาคารทางโทรศัพท์ ได้	3.50 มาก	3.26 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง
รวมด้านสถานที่	3.66 มาก	3.48 ปานกลาง	3.52 มาก	3.63 มาก	3.66 มาก	3.53 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง และเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.10 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.36 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
- การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผนพับ	3.29 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	3.40 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
- มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	3.52 มาก	3.32 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.33 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมิชชั่นของแอมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมิชชั่นของแอมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมิชชั่นของแอมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมิชชั่นของแอมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และมิชชั่นของแอมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.85 มาก	3.90 มาก	3.64 มาก	4.10 มาก	3.83 มาก	3.78 มาก
- พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.93 มาก	3.86 มาก	3.64 มาก	3.94 มาก	3.66 มาก	3.81 มาก
- พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการ ให้บริการ	3.80 มาก	3.84 มาก	3.58 มาก	3.94 มาก	3.83 มาก	3.78 มาก
- พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.86 มาก	3.94 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.71 มาก
- พนักงานมีความสามารถในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.67 มาก	3.71 มาก	3.17 ปานกลาง	3.78 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก
- การให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน	3.78 มาก	3.82 มาก	3.52 มาก	4.05 มาก	3.83 มาก	3.75 มาก
- พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ ง่าย	3.86 มาก	3.88 มาก	3.52 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	3.71 มาก
- มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทาง โทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.49 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
- พนักงานกล่าวคำสวัสดิและ ขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	3.66 มาก	3.73 มาก	2.94 ปานกลาง	3.84 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก
- พนักงานมีความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	3.84 มาก	3.82 มาก	3.41 ปานกลาง	3.89 มาก	3.66 มาก	3.56 มาก
- จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.70 มาก	3.73 มาก	3.47 ปานกลาง	3.68 มาก	3.66 มาก	3.53 มาก
รวมด้านบุคลากร	3.77 มาก	3.84 มาก	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.83 มาก	3.68 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอ รับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V	3.55 มาก	3.59 มาก	3.29 ปานกลาง	3.57 มาก	3.50 มาก	3.31 ปานกลาง
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.90 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	4.10 มาก	3.83 มาก	3.90 มาก
- ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	4.00 มาก	3.90 มาก	3.88 มาก	4.26 มาก	4.16 มาก	4.03 มาก
- ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	4.02 มาก	3.96 มาก	3.88 มาก	4.21 มาก	4.16 มาก	3.96 มาก
- สถานที่คูทันสมัย สวยงาม นำใช้ บริการ	4.00 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก	4.21 มาก	4.25 มาก	3.90 มาก
- แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการ ให้บริการเพียงพอ	3.89 มาก	3.76 มาก	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.83 มาก	3.96 มาก
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่อง ปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝาก เช็คอัตโนมัติ	4.10 มาก	3.96 มาก	3.94 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก	4.10 มาก	4.08 มาก	3.87 มาก

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่คูทันสมัย สวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการในการบริการ	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
- ระยะเวลาที่รอในการรับบริการ	3.56 มาก	3.59 มาก	3.64 มาก	3.57 มาก	3.83 มาก	3.71 มาก
- ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.75 มาก	3.71 มาก	3.76 มาก	3.68 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก
- ความถูกต้องในการให้บริการ	3.80 มาก	3.82 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	4.08 มาก	3.78 มาก
รวมกระบวนการในการใช้บริการ	3.68 มาก	3.69 มาก	3.64 มาก	3.68 มาก	3.91 มาก	3.68 มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของธนาคาร ไทย
พาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
ค่าธรรมเนียมในการชำระ ค่าบัตรเครดิตแพงกว่า ธนาคารอื่น	168 (66.7)	21 (8.5)	35 (14.2)	24 (9.8)	4 (1.6)	1.73	น้อยที่สุด	8
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกในการมาติดต่อ	178 (70.6)	23 (9.3)	36 (14.6)	12 (4.9)	3 (1.2)	1.59	น้อยที่สุด	13
พนักงานไม่สุภาพ	182 (72.2)	25 (10.2)	33 (13.4)	9 (3.7)	3 (1.2)	1.52	น้อยที่สุด	18
ช่องบริการในการฝาก- ถอน มีไม่เพียงพอ	158 (62.7)	22 (8.9)	49 (19.9)	22 (8.9)	1 (0.4)	1.78	น้อยที่สุด	5
ระบบออนไลน์เสียบ่อย	151 (59.9)	25 (10.2)	53 (21.5)	21 (8.5)	2 (0.8)	1.89	น้อยที่สุด	1
การติดต่อทางโทรศัพท์กับ ธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	165 (65.5)	19 (7.7)	45 (18.3)	22 (8.9)	1 (0.4)	1.74	น้อยที่สุด	7
แบบฟอร์มในการ ให้บริการไม่เพียงพอ	186 (73.8)	21 (8.5)	36 (14.6)	7 (2.8)	2 (0.8)	1.48	ไม่มีปัญหา	21
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้ บริการเข้าใจยาก	179 (71.0)	22 (8.9)	42 (17.1)	7 (2.8)	2 (0.8)	1.56	น้อยที่สุด	16
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	177 (70.2)	27 (11.0)	37 (15.0)	8 (3.3)	3 (1.2)	1.51	น้อยที่สุด	19
พนักงานไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ตรงตามความ ต้องการ	177 (70.2)	26 (10.6)	35 (14.2)	11 (4.5)	3 (1.2)	1.53	น้อยที่สุด	17
พนักงานไม่ใส่ใจไม่ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	173 (68.7)	30 (12.2)	37 (15.0)	7 (2.8)	5 (2.0)	1.57	น้อยที่สุด	15
พนักงานมีไม่เพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ	167 (66.3)	32 (13.0)	33 (13.4)	18 (7.3)	2 (0.8)	1.64	น้อยที่สุด	11
พนักงานทำงานผิดพลาด บ่อย	178 (70.6)	30 (12.2)	31 (12.6)	12 (4.9)	1 (0.4)	1.51	น้อยที่สุด	20
เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่ เพียงพอ- ไม่มี	144 (57.1)	26 (10.6)	48 (19.5)	28 (11.4)	6 (2.4)	1.81	น้อยที่สุด	4

ตารางที่ 62 (ต่อ)

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด			
สถานที่คับแคบ	147 (58.3)	30 (12.2)	54 (22.0)	20 (8.1)	1 (0.4)	1.74	น้อยที่สุด	6
ระยะเวลาในการรอรับ บริการนาน	161 (63.9)	36 (14.6)	38 (15.4)	17 (6.9)	-	1.65	น้อยที่สุด	10
แลกเงินได้น้อย-บาง เวลาไม่มีให้แลก	160 (63.5)	25 (10.2)	45 (18.3)	17 (6.9)	5 (2.0)	1.73	น้อยที่สุด	9
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร หายาก	171 (67.9)	17 (6.9)	47 (19.1)	14 (5.7)	3 (1.2)	1.62	น้อยที่สุด	12
ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย	174 (69.0)	22 (8.9)	36 (14.6)	15 (6.1)	5 (2.0)	1.58	น้อยที่สุด	14
บางช่วงเวลารอคิวยาว	136 (54.0)	34 (13.8)	54 (22.0)	26 (10.6)	2 (0.8)	1.87	น้อยที่สุด	2
ไม่มีของชำระ แจก ช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	159 (63.1)	20 (8.1)	45 (18.3)	17 (6.9)	11 (4.5)	1.83	น้อยที่สุด	3
รวม						1.66	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 1.66 ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาเรื่อง ระบบออนไลน์เสียบ่อย (1.89) บางช่วงเวลารอคิวยาว (1.87) ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน (1.83) เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ-ไม่มี (1.81) ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ (1.78) สถานที่คับแคบ (1.74) การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง (1.74) ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น (1.73) การแลกเงินได้น้อยที่สุด-บางเวลาไม่มีให้แลก (1.73) ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน (1.65) พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ (1.64) ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก (1.62) ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ (1.59) ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อยที่สุด (1.58) พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ (1.57) เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก (1.56) พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ (1.53) พนักงานไม่สุภาพ (1.52) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (1.51) และพนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย (1.51) ปัญหาเรื่อง แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ มีปัญหาในระดับ ไม่มีปัญหา (1.48)

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
ย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ	
	ชาย	หญิง
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.71 น้อยที่สุด	1.74 น้อยที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	1.56 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด
3. พนักงานไม่สุภาพ	1.48 ไม่มีปัญหา	1.56 น้อยที่สุด
4. ช่องบริการ ในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ	1.76 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.86 น้อยที่สุด	1.92 น้อยที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.68 น้อยที่สุด	1.79 น้อยที่สุด
7. แบบฟอร์ม ในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.48 ไม่มีปัญหา	1.48 ไม่มีปัญหา
8. เอกสาร ในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	1.58 น้อยที่สุด	1.54 น้อยที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	1.53 น้อยที่สุด	1.51 น้อยที่สุด
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	1.56 น้อยที่สุด	1.51 น้อยที่สุด
11. พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.58 น้อยที่สุด	1.56 น้อยที่สุด
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ	1.65 น้อยที่สุด	1.63 น้อยที่สุด
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.46 ไม่มีปัญหา	1.55 น้อยที่สุด
14. เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี	1.76 น้อยที่สุด	1.85 น้อยที่สุด

ตารางที่ 63 (ต่อ)

ปัญหา	เพศ	
	ชาย	หญิง
15. สถานที่คับแคบ	1.77 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	1.66 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด
17. แลกเงินได้น้อยที่สุด-บางเวลาไม่มีให้แลก	1.64 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด
18. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.64 น้อยที่สุด	1.60 น้อยที่สุด
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อยที่สุด	1.63 น้อยที่สุด	1.53 น้อยที่สุด
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.88 น้อยที่สุด	1.87 น้อยที่สุด
21. ไม่มีของชำระร่วมแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.73 น้อยที่สุด	1.91 น้อยที่สุด
รวม	1.63 น้อยที่สุด	1.62 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีปัญหาในเรื่องบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก และเพศหญิงมีปัญหาในเรื่องระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.47 ไม่มีปัญหา	1.80 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.33 ไม่มีปัญหา	2.00 น้อยที่สุด
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	1.47 ไม่มีปัญหา	1.66 น้อยที่สุด	1.44 ไม่มีปัญหา	1.50 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด
3. พนักงานไม่สุภาพ	1.34 ไม่มีปัญหา	1.63 น้อยที่สุด	1.35 ไม่มีปัญหา	1.25 ไม่มีปัญหา	1.66 น้อยที่สุด
4. ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ	1.52 น้อยที่สุด	1.82 น้อยที่สุด	1.81 น้อยที่สุด	1.58 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.69 น้อยที่สุด	1.99 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.75 น้อยที่สุด	2.33 น้อยที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.43 ไม่มีปัญหา	1.71 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.75 น้อยที่สุด	2.33 น้อยที่สุด
7. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.30 ไม่มีปัญหา	1.54 น้อยที่สุด	1.37 ไม่มีปัญหา	1.16 ไม่มีปัญหา	2.50 น้อย
8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	1.39 ไม่มีปัญหา	1.65 น้อยที่สุด	1.40 ไม่มีปัญหา	1.16 ไม่มีปัญหา	2.33 น้อยที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	1.34 ไม่มีปัญหา	1.58 น้อยที่สุด	1.40 ไม่มีปัญหา	1.25 ไม่มีปัญหา	2.16 น้อยที่สุด
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	1.30 ไม่มีปัญหา	1.63 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มีปัญหา	1.16 ไม่มีปัญหา	2.00 น้อยที่สุด
11. พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.34 ไม่มีปัญหา	1.65 น้อยที่สุด	1.49 ไม่มีปัญหา	1.25 ไม่มีปัญหา	1.83 น้อยที่สุด

ตารางที่ 64 (ต่อ)

ปัญหา	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.68 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.16 ไม่มี ปัญหา	2.00 น้อยที่สุด
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.26 ไม่มี ปัญหา	1.58 น้อยที่สุด	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.25 ไม่มี ปัญหา	1.66 น้อยที่สุด
14. เก้าอี้รองรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี	1.52 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด	1.69 น้อยที่สุด	2.08 น้อยที่สุด	1.83 น้อยที่สุด
15. สถานที่คับแคบ	1.60 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.75 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	1.39 ไม่มี ปัญหา	1.68 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.83 น้อยที่สุด
17. แลกเงินได้น้อยที่สุด-บางเวลาไม่มีให้แลก	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.80 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.41 ไม่มี ปัญหา	1.66 น้อยที่สุด
18. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.43 ไม่มี ปัญหา	1.86 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา	1.50 น้อยที่สุด
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อยที่สุด	1.39 ไม่มี ปัญหา	1.63 น้อยที่สุด	1.54 น้อยที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา	2.00 น้อยที่สุด
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.82 น้อยที่สุด	1.89 น้อยที่สุด	1.84 น้อยที่สุด	1.58 น้อยที่สุด	2.50 น้อย
21. ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.52 น้อยที่สุด	1.90 น้อยที่สุด	1.74 น้อยที่สุด	2.08 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
รวม	1.43 ไม่มี ปัญหา	1.71 น้อยที่สุด	1.50 น้อยที่สุด	1.41 ไม่มี ปัญหา	1.83 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของเก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี และไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของแบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ และบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หม้าย
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.68 น้อยที่สุด	1.89 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	1.57 น้อยที่สุด	1.69 น้อยที่สุด	1.33 ไม่มีปัญหา
3. พนักงานไม่สุภาพ	1.54 น้อยที่สุด	1.49 ไม่มีปัญหา	1.33 ไม่มีปัญหา
4. ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ	1.76 น้อยที่สุด	1.81 น้อยที่สุด	2.11 น้อยที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.90 น้อยที่สุด	1.79 น้อยที่สุด	2.33 น้อยที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.65 น้อยที่สุด	1.94 น้อยที่สุด	2.11 น้อยที่สุด
7. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.46 ไม่มีปัญหา	1.59 น้อยที่สุด	1.22 ไม่มีปัญหา
8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	1.54 น้อยที่สุด	1.57 น้อยที่สุด	1.77 น้อยที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	1.49 ไม่มีปัญหา	1.54 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	1.54 ไม่มีปัญหา	1.50 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
11. พนักงานไม่ใส่ใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.54 น้อยที่สุด	1.59 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	1.63 น้อยที่สุด	1.62 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.48 ไม่มีปัญหา	1.54 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด
14. เจ้าหน้าที่รองรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี	1.81 น้อยที่สุด	1.83 น้อยที่สุด	1.77 น้อยที่สุด
15. สถานที่คับแคบ	1.72 น้อยที่สุด	1.79 น้อยที่สุด	1.77 น้อยที่สุด

ตารางที่ 65 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ		
	โสด	สมรส	หม้าย
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	1.60 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	2.22 น้อยที่สุด
17. แลกเงินได้น้อยที่สุด-บางเวลาไม่มีให้แลก	1.75 น้อยที่สุด	1.67 น้อยที่สุด	1.77 น้อยที่สุด
18. ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.62 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย	1.55 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.84 น้อยที่สุด	1.96 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด
21. ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.85 น้อยที่สุด	1.74 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด
รวม	1.63 น้อยที่สุด	1.59 น้อยที่สุด	1.77 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัญหา	การศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท/ สูงกว่า
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตร เครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.00 ไม่มีปัญหา	1.75 ไม่มีปัญหา	1.73 น้อยที่สุด	1.74 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกใน การมาติดต่อ	1.25 ไม่มีปัญหา	1.56 ไม่มีปัญหา	1.68 น้อยที่สุด	1.58 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด
3. พนักงาน ไม่สุภาพ	1.00 ไม่มีปัญหา	1.45 น้อยที่สุด	1.68 น้อยที่สุด	1.48 ไม่มีปัญหา	1.72 น้อยที่สุด
4. ช่องบริการ ในการฝาก-ถอน มีไม่ เพียงพอ	1.50 น้อยที่สุด	1.75 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.78 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	2.50 น้อย	1.77 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.89 น้อยที่สุด	2.08 น้อยที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคาร ยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.50 น้อยที่สุด	1.62 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.73 น้อยที่สุด	1.84 น้อยที่สุด
7. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่ เพียงพอ	1.00 ไม่มีปัญหา	1.54 น้อยที่สุด	1.63 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มี ปัญหา	1.60 น้อยที่สุด
8. เอกสาร ในการกรอกเพื่อใช้บริการ เข้าใจยาก	1.00 ไม่มีปัญหา	1.66 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.80 น้อยที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญใน การให้บริการ	1.25 ไม่มีปัญหา	1.54 น้อยที่สุด	1.55 น้อยที่สุด	1.45 ไม่มี ปัญหา	1.80 น้อยที่สุด
10. พนักงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ตรงตามความต้องการ	1.50 น้อยที่สุด	1.62 น้อยที่สุด	1.63 น้อยที่สุด	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.76 น้อยที่สุด
11. พนักงาน ไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นใน การให้บริการ	1.25 ไม่มีปัญหา	1.62 น้อยที่สุด	1.60 น้อยที่สุด	1.49 ไม่มี ปัญหา	1.88 น้อยที่สุด
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	1.25 ไม่มีปัญหา	1.62 น้อยที่สุด	1.65 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด	1.68 น้อยที่สุด

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ปัญหา	การศึกษา				
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท/ สูงกว่า
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.25 ไม่มีปัญหา	1.60 น้อยที่สุด	1.55 น้อยที่สุด	1.43 ไม่มี ปัญหา	1.76 น้อยที่สุด
14. แก้อั้่นงรรับบริการ ไม่เพียงพอ- ไม่ มี	1.00 ไม่มีปัญหา	1.70 น้อยที่สุด	1.78 น้อยที่สุด	1.83 น้อยที่สุด	2.08 น้อยที่สุด
15. สถานที่คับแคบ	1.00 ไม่มีปัญหา	1.70 น้อยที่สุด	1.84 น้อยที่สุด	1.72 น้อยที่สุด	1.88 น้อยที่สุด
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	1.00 ไม่มีปัญหา	1.58 น้อยที่สุด	1.73 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด	1.84 น้อยที่สุด
17. แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก	1.25 ไม่มีปัญหา	1.75 น้อยที่สุด	1.65 น้อยที่สุด	1.78 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด
18. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.25 ไม่มีปัญหา	1.72 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.56 น้อยที่สุด	1.68 น้อยที่สุด
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้ น้อย	1.25 ไม่มีปัญหา	1.68 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.92 น้อยที่สุด
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.25 ไม่มีปัญหา	1.95 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.82 น้อยที่สุด	2.12 น้อยที่สุด
21. ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	2.00 น้อยที่สุด	1.87 น้อยที่สุด	1.92 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	1.96 น้อยที่สุด
รวม	1.29 ไม่มีปัญหา	1.67 น้อยที่สุด	1.73 น้อยที่สุด	1.62 น้อยที่สุด	1.82 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของ บางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นัก ธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตร เครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.74 น้อย ที่สุด	1.73 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	1.92 น้อยที่สุด	1.53 น้อย ที่สุด	2.66 น้อย
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกใน การมาติดต่อ	1.50 น้อย ที่สุด	1.65 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.46 ไม่มี ปัญหา	1.33 ไม่มี ปัญหา
3. พนักงาน ไม่สุภาพ	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.55 น้อยที่สุด	1.38 ไม่มี ปัญหา	1.46 ไม่มีปัญหา	1.65 น้อย ที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด
4. ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่ เพียงพอ	1.61 น้อย ที่สุด	1.85 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด	1.69 น้อยที่สุด	1.84 น้อย ที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.74 น้อย ที่สุด	1.96 น้อยที่สุด	2.00 น้อยที่สุด	1.69 น้อยที่สุด	1.90 น้อย ที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคาร ยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.59 น้อย ที่สุด	1.67 น้อยที่สุด	1.85 น้อยที่สุด	2.38 น้อยที่สุด	2.00 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
7. แบบฟอร์มในการให้บริการ ไม่ เพียงพอ	1.37 ไม่มี ปัญหา	1.50 น้อยที่สุด	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.69 น้อยที่สุด	1.53 น้อย ที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด
8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการ เข้าใจยาก	1.40 ไม่มี ปัญหา	1.59 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.53 น้อยที่สุด	1.62 น้อย ที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญใน การให้บริการ	1.37 ไม่มี ปัญหา	1.56 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.53 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัญหา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นัก ธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา ได้ตรงตามความต้องการ	1.35 ไม่มีปัญหา	1.61 น้อยที่สุด	1.52 น้อยที่สุด	1.53 น้อยที่สุด	1.56 น้อย ที่สุด	1.66 น้อยที่สุด
11. พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้น ใน การให้บริการ	1.37 ไม่มีปัญหา	1.63 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับ ผู้ให้บริการ	1.55 น้อยที่สุด	1.65 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.46 ไม่มีปัญหา	1.78 น้อย ที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.42 ไม่มีปัญหา	1.58 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มี ปัญหา	1.53 น้อยที่สุด	1.50 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
14. เก้าอี้รองรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี	1.74 น้อยที่สุด	1.86 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	1.61 น้อยที่สุด	1.96 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
15. สถานที่คับแคบ	1.61 น้อยที่สุด	1.82 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มี ปัญหา	1.76 น้อยที่สุด	1.90 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการ นาน	1.62 น้อยที่สุด	1.63 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มี ปัญหา	1.61 น้อยที่สุด	2.00 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
17. แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้ แลก	1.55 น้อยที่สุด	1.87 น้อยที่สุด	1.28 ไม่มี ปัญหา	1.84 น้อยที่สุด	1.78 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
18. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.42 ไม่มีปัญหา	1.74 น้อยที่สุด	1.38 ไม่มี ปัญหา	1.46 ไม่มีปัญหา	1.75 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัญหา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นัก ธุรกิจ/ เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิก เงินได้น้อย	1.29 ไม่มีปัญหา	1.70 น้อยที่สุด	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.38 ไม่มีปัญหา	1.78 น้อย ที่สุด	1.00 ไม่มี ปัญหา
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.75 น้อยที่สุด	1.89 น้อยที่สุด	1.66 น้อยที่สุด	1.76 น้อยที่สุด	2.21 น้อย ที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา
21. ไม่มีของชำระแจกช่วง เทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.55 น้อยที่สุด	1.97 น้อยที่สุด	1.80 น้อยที่สุด	1.30 ไม่มีปัญหา	2.00 น้อย ที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา
รวม	1.51 น้อยที่สุด	1.71 น้อยที่สุด	1.52 น้อยที่สุด	1.53 น้อยที่สุด	1.62 น้อย ที่สุด	1.33 ไม่มี ปัญหา

(อื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน แม่บ้าน ข้าราชการเกษียณอายุ)

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของไม่มีของชำระแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหา	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่า บัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	1.85 น้อย ที่สุด	1.25 ไม่มีปัญหา	1.64 น้อยที่สุด	2.05 น้อยที่สุด	1.91 น้อย ที่สุด	1.87 น้อย ที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวก ในการมาติดต่อ	1.63 น้อย ที่สุด	1.44 ไม่มีปัญหา	1.52 น้อยที่สุด	1.68 น้อยที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด
3. พนักงานไม่สุภาพ	1.58 น้อย ที่สุด	1.34 ไม่มีปัญหา	1.35 ไม่มีปัญหา	1.63 น้อยที่สุด	1.75 น้อย ที่สุด	1.56 น้อย ที่สุด
4. ช่องบริการในการฝาก-ถอน มี ไม่เพียงพอ	1.82 น้อย ที่สุด	1.53 น้อยที่สุด	2.17 น้อยที่สุด	1.68 น้อยที่สุด	2.00 น้อย ที่สุด	1.81 น้อย ที่สุด
5. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.97 น้อย ที่สุด	1.75 น้อยที่สุด	2.17 น้อยที่สุด	1.78 น้อยที่สุด	1.66 น้อย ที่สุด	1.84 น้อย ที่สุด
6. การติดต่อทางโทรศัพท์กับ ธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.74 น้อย ที่สุด	1.55 น้อยที่สุด	1.64 น้อยที่สุด	1.52 น้อยที่สุด	1.83 น้อย ที่สุด	2.18 น้อย ที่สุด
7. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่ เพียงพอ	1.55 น้อย ที่สุด	1.25 ไม่มีปัญหา	1.17 ไม่มีปัญหา	1.31 ไม่มีปัญหา	1.91 น้อย ที่สุด	1.75 น้อย ที่สุด
8. เอกสารในการกรอกเพื่อใช้ บริการเข้าใจยาก	1.66 น้อยที่สุด	1.34 ไม่มีปัญหา	1.47 ไม่มีปัญหา	1.31 ไม่มีปัญหา	1.75 น้อยที่สุด	1.65 น้อยที่สุด
9. พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	1.57 น้อย ที่สุด	1.28 ไม่มีปัญหา	1.64 น้อยที่สุด	1.31 ไม่มีปัญหา	1.75 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด
10. พนักงานไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	1.60 น้อย ที่สุด	1.28 ไม่มีปัญหา	1.64 น้อยที่สุด	1.42 ไม่มีปัญหา	1.75 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ปัญหา	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
11. พนักงานไม่ใส่ใจไม่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.62 น้อย ที่สุด	1.36 ไม่มี ปัญหา	1.70 น้อย ที่สุด	1.42 ไม่มี ปัญหา	1.75 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด
12. พนักงานมีไม่เพียงพอกับ ผู้ให้บริการ	1.70 น้อย ที่สุด	1.32 ไม่มี ปัญหา	1.64 น้อย ที่สุด	1.47 ไม่มี ปัญหา	2.08 น้อย ที่สุด	1.84 น้อย ที่สุด
13. พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.63 น้อย ที่สุด	1.23 ไม่มี ปัญหา	1.52 น้อย ที่สุด	1.26 ไม่มี ปัญหา	1.66 น้อย ที่สุด	1.62 น้อย ที่สุด
14. เจ้าหน้าที่รองรับบริการไม่ เพียงพอ- ไม่มี	1.90 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด	1.64 น้อย ที่สุด	1.57 น้อย ที่สุด	2.25 น้อย ที่สุด	1.84 น้อย ที่สุด
15. สถานที่คับแคบ	1.85 น้อย ที่สุด	1.48 ไม่มี ปัญหา	1.58 น้อย ที่สุด	1.36 ไม่มี ปัญหา	2.16 น้อย ที่สุด	1.90 น้อย ที่สุด
16. ระยะเวลาในการรอรับบริการ นาน	1.70 น้อย ที่สุด	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.76 น้อย ที่สุด	1.52 น้อย ที่สุด	1.83 น้อย ที่สุด	1.75 น้อย ที่สุด
17. แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มี ให้แลก	1.86 น้อย ที่สุด	1.44 ไม่มี ปัญหา	1.52 น้อย ที่สุด	1.68 น้อย ที่สุด	1.91 น้อย ที่สุด	1.78 น้อย ที่สุด
18. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.77 น้อย ที่สุด	1.26 ไม่มี ปัญหา	1.52 น้อย ที่สุด	1.31 ไม่มี ปัญหา	2.16 น้อย ที่สุด	1.65 น้อย ที่สุด
19. ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เมื่อก เงินได้น้อย	1.66 น้อย ที่สุด	1.28 ไม่มี ปัญหา	1.52 น้อย ที่สุด	1.21 ไม่มี ปัญหา	1.75 น้อย ที่สุด	1.93 น้อย ที่สุด

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ปัญหา	รายได้					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 15,000 บาท	15001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
20. บางช่วงเวลารอคิวยาว	2.02 น้อย ที่สุด	1.48 ไม่มี ปัญหา	1.64 น้อย ที่สุด	1.52 น้อย ที่สุด	2.25 น้อย ที่สุด	2.15 น้อย ที่สุด
21. ไม่มีของชำร่วยแจกช่วง เทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.98 น้อย ที่สุด	1.36 ไม่มี ปัญหา	1.88 น้อย ที่สุด	2.00 น้อย ที่สุด	2.16 น้อย ที่สุด	1.78 น้อย ที่สุด
รวม	1.75 น้อย ที่สุด	1.36 ไม่มี ปัญหา	1.64 น้อย ที่สุด	1.47 ไม่มี ปัญหา	1.91 น้อย ที่สุด	1.59 น้อย ที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ และระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของเก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ-ไม่มี และบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก