

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 252 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพ เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการฝากเงิน มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. เหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะสามารถใช้บริการได้ในวันหยุด ส่วนใหญ่มีวันที่ใช้บริการไม่แน่นอน โดยให้ความสนใจของชำระค่าบริการที่เป็นกระเป๋าสตางค์และส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการฝาก/ถอนเงิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ส่วนใหญ่โดยรวมให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการใช้บริการ ด้านสถานที่ ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางและจากการศึกษาพอสรุปจากผลการศึกษาตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้ดังนี้

ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการฝาก/ถอนเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสกุลย่อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย เวลาเปิด-ปิด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย การมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย การมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ความถูกต้องในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องมิชของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องพนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา

เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีและ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ และ การใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีและ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากสำหรับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20 – 30 ปีและอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนเงินข้ามเขต ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างจังหวัด ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย และ ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นอายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาเปิด-ปิด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย

ข้อยในเรื่องมีสถานที่จอดรถสะดวก เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีถึง 50 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็วและมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็วและมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และ พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน และ พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยข้อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ต่อปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาที่รอในการรับบริการ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ และความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้คู่อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการซื้อเช็คนาการ/ครีฟ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คนาการ/ครีฟ และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและสมรสมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีสถานที่จอดรถ และ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีช่องแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีและสม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องแลกเปลี่ยนสคย่อย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อเซ็คธนาคาร์/ครีฟ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา, ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมิชของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ การให้บริการทักเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา

ตอนปลาย หรือปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญาและปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานบริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ดูทันสมัยสวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ จากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการฝาก/ถอนเงิน และการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย

ย่อยในเรื่องการโอนเงินต่างจังหวัด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ การโอนเงินต่างจังหวัด และเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อยราคา เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างและ อาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย และค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง, ข้าราชการ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีสถานที่จอดรถสะดวก เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีสถานที่จอดรถสะดวก ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง และเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจ

ง่าย การเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ และพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกับลูกค้าทุกคน และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาและพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ดูทันสมัย สวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ และความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ จากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการโอนเงินต่างจังหวัด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนหยอด เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท, ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาทและตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นระดับรายได้เฉลี่ย 10,000 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท, ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง และเวลาปิด-เปิด เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท, ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมิชของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลด้านแผ่นพับ และมิชของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจน ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นระดับรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพและอภัยซึ้งที่ตีสมำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอภัยซึ้งที่ตีสมำเสมอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะอาดภายใน-นอกสาขา เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ดูทันสมัยสวยงาม นำให้บริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท ,ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท , ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท , ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการเป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในการใช้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบออนไลน์เสียบ่อย บางช่วงเวลารอคิวยาว ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน แก้วน้ำ รอรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่มือไม่ว่าง ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน พนักงานมีไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ พนักงานไม่สุภาพ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อยและแบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ

สำหรับระดับการมีปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการ 3 ระดับแรก พบว่าระบบออนไลน์เสียบ่อย มีระดับค่าเฉลี่ยของระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ บางช่วงเวลารอคิวยาว ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน และแก้วน้ำ รอรับบริการไม่เพียงพอ-ไม่มีตามลำดับ

ระดับปัญหาจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีปัญหาบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีปัญหาในเรื่องระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 41-50 ปีมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา ส่วนอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีปัญหาในเรื่องของเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ- ไม่มี และไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีปัญหาในเรื่องของแบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ และบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

จากการศึกษาพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อยเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา นอกจากนั้นมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มี

ปัญหาในเรื่องของ บางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีปัญหาในเรื่องของ ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสีย บ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ที่สุดยกเว้นอาชีพอื่นที่มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ ไม่มีปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีปัญหาในเรื่องของไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีปัญหาเรื่องของบางเวลารอคิวยาวเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีปัญหาในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น เป็นลำดับแรก

ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท 15,001-20,000 25,001-30,000 และ มากกว่า 30,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาท มีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัญหาในเรื่องของบางช่วงเวลารอคิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีปัญหาในเรื่องของระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001 – 20,000 มีปัญหาในเรื่องของช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ และระบบออนไลน์เสียบ่อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีปัญหาในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีปัญหาในเรื่องของเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ-ไม่มี และบางช่วงเวลารอคิว

คิวยาว เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีปัญหาในเรื่องของการติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง เป็นลำดับแรก

อภิปรายผล

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่นทรัดแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดด้านความพึงพอใจและปัจจัยด้านการตลาดและบริการ ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง การใช้ตู้อัตโนมัติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ สิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านบริการ โดยมีความพึงพอใจต่อธนาคารมีบริการหลากหลายประเภทเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อ การใช้ตู้อัตโนมัติ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ สิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านราคา พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเป็นลำดับแรกและไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง เวลาปิด-เปิด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ สิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์

นนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านสถานที่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ เป็นอันดับแรกและไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจความสะอาดอาคารสถานที่เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง การมีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นลำดับแรกและไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเรื่องความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการ ATM เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านบุคคล พบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอของพนักงาน เป็นลำดับแรกและไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาดอนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง การมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ, เครื่องรับฝากเช็คอัตโนมัติ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ต่อความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเป็นลำดับแรกแต่ไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายของพนักงาน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก เรื่อง ความถูกต้องในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรกปัญหาที่พบจากการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจขั้นตอนในการขอใช้บริการ เป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ได้แก่ความถี่ในการใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ทุกวันและวันละหลายครั้ง ในปริมาณที่น้อย พบว่าช่วงเวลาที่ให้บริการในช่วง 14.01-16.00 จะมีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด ส่วนเหตุผลที่เลือกใช้บริการ เพราะเปิดบริการนานกว่าธนาคารอื่นเป็นเหตุผลที่น้อยที่สุด วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการน้อยได้แก่วันจันทร์-ศุกร์ ของชำระรายที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจน้อย

ที่สุดได้แก่ เตื่อ เครื่องใช้ไฟฟ้า และมีบางส่วนไม่สนใจของจ้ารวย การใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยได้แก่ การแลกเงินสดย่อย การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ การแลกเงินตราต่างประเทศ และการ โอนเงินต่างประเทศ

สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยด้านบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ แลกเงินตราต่างประเทศ และการ โอนเงินต่างประเทศ ที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยเรื่องค่าธรรมเนียมบัตร ATM และค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างประเทศ ที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยด้านสถานที่โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ ที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยเรื่อง การ ประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่ปัจจัยด้านบุคลากรโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ ที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้, T.V. ที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องระยะเวลาที่รอในการรับบริการที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้

จำแนก	บริการ	ราคา	สถานที่	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการในการให้บริการ
ตามเพศ							
ชาย	การชำระค่าสินค้า/บริการ	ค่าธรรมเนียมการซื้อเช็คธนาคารหรือครีดิท	เวลาเปิด-เปิด	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์	พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
หญิง	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
ตามอายุ							
<20	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	เวลาเปิด-เปิด	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และเร็ว	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
20-30	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	ทำเลที่ตั้งใกล้และสะดวก	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
31-40	การชำระค่าสินค้า บริการและตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าบริการ	เวลาเปิด-เปิด	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
41-50	การชำระค่าสินค้าและบริการ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	สถานที่จอดรถสะดวก	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ

ตารางที่ 69 (ต่อ)

จำแนก	บริการ	ราคา	สถานที่	การส่งเสริม การตลาด	บุคลากร	ลักษณะทาง กายภาพ	กระบวนการ ในการใช้ บริการ
>50	การชำระค่า สินค้าและ บริการ	การธรรมเนียม ในการฝากถอน เงินข้ามเขต	ทำเล ที่ตั้ง ใกล้เคียง และ สะดวก	ข้อมูล ข่าวสารที่ ได้รับทันต่อ เหตุการณ์ และรวดเร็ว	พนักงานมี ความสุภาพ และอัธยาศัยที่ ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาด ภายใน-นอก สาขา	ระยะเวลาที่รอ ในการรับ บริการ
คามสถานภาพ							
โสด	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียม ในการแลกเงิน สดย่อย	เวลาเปิด- เปิด	มีของแถม เมื่อเปิดบัญชี ใหม่	พนักงานมี ความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ	มีการนำ เทคโนโลยีที่ ทันสมัยมา ให้บริการ	ความถูกต้อง ในการ ให้บริการ
สมรส	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียม ในการแลกเงิน สดย่อย	เวลาเปิด- เปิด	ข้อมูล ข่าวสารที่ ได้รับทันต่อ เหตุการณ์ และรวดเร็ว	พนักงานมี ความสุภาพ และอัธยาศัยที่ ดีสม่ำเสมอ	ความ ทันสมัยของ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ใช้ในการ บริการ	ความถูกต้อง ในการ ให้บริการ
หย่าร้าง/ หม้าย	การซื้อเช็ค ธนาคาร หรือครีฟ	ค่าธรรมเนียม ในการซื้อเช็ค ธนาคาร/ครีฟ	สถานที่ จอดรถ สะดวก	มีของแถม เมื่อเปิดบัญชี ใหม่	พนักงาน สื่อสารด้วย คำพูดที่เข้าใจ ง่าย	ความสะอาด ภายใน-นอก สาขา	ความสะดวก ของขั้นตอน ในการรับ บริการ
ระดับการศึกษา							
มัธยมศึกษา ตอนต้น	การชำระค่า สินค้า- บริการ	ค่าธรรมเนียม ในการซื้อเช็ค ธนาคาร/ครีฟ	ทำเล ที่ตั้ง ใกล้เคียง และ สะดวก	มีของแถม เมื่อเปิดบัญชี ใหม่	พนักงานมี ความสุภาพ และอัธยาศัยที่ ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาด ภายใน-นอก สาขา	ความถูกต้อง ในการ ให้บริการ
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียม ในการแลกเงิน สดย่อย	ทำเล ที่ตั้ง ใกล้เคียง และ สะดวก	มีของแถม เมื่อเปิดบัญชี ใหม่	พนักงานมี ความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ	มีการนำ เทคโนโลยีที่ ทันสมัยมา ให้บริการ	ความสะดวก ของขั้นตอน ในการรับ บริการ

ตารางที่ 69 (ต่อ)

จำแนก	บริการ	ราคา	สถานที่	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการในการให้บริการ
ปวส.หรืออนุปริญญา	การแลกเปลี่ยนสดย่อย	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	เวลาเปิด-เปิด	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทันต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
ปริญญาตรี	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสดย่อย	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	การชำระค่าสินค้า-บริการ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ	เวลาเปิด-เปิด	การเผยแพร่ข้อมูลและแผ่นพับ	พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณเมื่อมาใช้บริการ	สถานที่ดูทันสมัยสวยงามน่าใช้บริการ	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ
ตามอาชีพ							
นักเรียน/นักศึกษา	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสดย่อย	ทำเลที่ตั้งใกล้และสะดวก	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
ข้าราชการ	การชำระค่าสินค้า-บริการ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสดย่อย	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	สถานที่ดูทันสมัยสวยงามน่าใช้บริการ	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	การฝาก-ถอนเงิน	ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	สถานที่จอดรถสะดวก	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากรธนาคารชัดเจนครบถ้วนและเข้าใจง่าย	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ

ตารางที่ 69 (ต่อ)

จำแนก	บริการ	ราคา	สถานที่	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการในการใช้บริการ
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	การโอนเงินต่างจังหวัด	ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	เวลาเปิด-เปิด	การเผยแพร่ข้อมูลและแผ่นพับ	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
อื่น ๆ	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	สถานที่จอดรถสะดวก	การประกาศแจ้งข่าวสารการเคลื่อนไหวของธนาคาร	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
ตามรายได้							
<10,000	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย	ท่ารถที่ต้งไกลและสะดวก	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
10,000-15,000	ตู้อัตโนมัติ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	ท่ารถที่ต้งไกลและสะดวก	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ
15,001-20,000	การชำระค่าสินค้า-บริการ	ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินตราต่างประเทศ	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ
20,001-25,000	การโอนเงินต่างจังหวัด	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	เวลาเปิด-เปิด	มีของแถมเมื่อเปิดบัญชีใหม่	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ
25,001-30,000	การซื้อเช็คธนาคารหรือครีฟ	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า-บริการ	ท่ารถที่ต้งไกลและสะดวก	การเผยแพร่ข้อมูลและแผ่นพับ	พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	สถานที่ดูทันสมัยสวยงามน่าใช้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ

ตารางที่ 69 (ต่อ)

จำแนก	บริการ	ราคา	สถานที่	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	ลักษณะทางกายภาพ	กระบวนการในการให้บริการ
>30,000	การชำระค่าสินค้า-บริการ	ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ครีฟ	เวลาเปิด-เปิด	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารชัดเจนครบถ้วนและเข้าใจง่าย	พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	ความสะอาดภายใน-นอกสาขา	ความถูกต้องในการให้บริการ

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่การใช้บริการด้านตู้อัตโนมัติ ด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย ด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่เวลาเปิด-เปิด ด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่มีของแถมเมื่อเปิดบัญชี ด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ความสะอาดภายใน-นอกสาขา และด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ เป็นลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่เรื่องความถูกต้องในการให้บริการ

ตารางที่ 70 สรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่

ลำดับ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ระบบออนไลน์เสียบ่อย	1.89	น้อยที่สุด
2	บางช่วงเวลารอคิวยาว	1.87	น้อยที่สุด
3	ไม่มีของชำร่วยแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน	1.83	น้อยที่สุด
4	เก้าอี้นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ- ไม่มี	1.81	น้อยที่สุด
5	ช่องบริการในการฝาก-ถอน มีไม่เพียงพอ	1.78	น้อยที่สุด
6	สถานที่คับแคบ	1.74	น้อยที่สุด
7	การติดต่อทางโทรศัพท์กับธนาคารยาก, คู่สายไม่ว่าง	1.74	น้อยที่สุด
8	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบัตรเครดิตต่างธนาคาร แพงกว่าธนาคารอื่น	1.73	น้อยที่สุด
9	แลกเงิน ได้น้อย-บางเวลาไม่มีให้แลก	1.73	น้อยที่สุด
10	ระยะเวลาในการรอรับบริการนาน	1.65	น้อยที่สุด
11	พนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	1.64	น้อยที่สุด
12	ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	1.62	น้อยที่สุด
13	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการมาติดต่อ	1.59	น้อยที่สุด
14	ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิกเงินได้น้อย	1.58	น้อยที่สุด
15	พนักงานไม่ใส่ใจไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ	1.57	น้อยที่สุด
16	เอกสารในการกรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	1.56	น้อยที่สุด
17	พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	1.53	น้อยที่สุด
18	พนักงานไม่สุภาพ	1.52	น้อยที่สุด
19	พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	1.51	น้อยที่สุด
20	พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย	1.51	น้อยที่สุด
21	แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	1.48	ไม่มีปัญหา
	รวม	1.66	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ที่สุด โดยมีปัญหาเกี่ยวกับระบบออนไลน์เสียบ่อย มาเป็นอันดับแรก และมีปัญหาแบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ อยู่ในระดับไม่มีปัญหา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้าน โดยให้ความสนใจและแก้ไข ปรับปรุง ต่อปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อย รวมถึงการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาไม่ว่าเป็นปัญหามากหรือน้อยดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ

ผลจากการศึกษาพบว่า ธนาคารควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการทุก โดยเฉพาะด้านการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ การแลกเงินตราต่างประเทศและการโอนเงินต่างประเทศที่ผลของค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย โดยหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่น เพื่อจะได้ปรับปรุง แก้ไขได้ถูกต้อง อาจเป็นเพราะลูกค้าไม่พอใจจากพนักงานทำงานช้า ดังนั้นควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนในการบริการให้รวดเร็ว และถูกต้องเพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจในบริการด้านนี้มากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยในเรื่องราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง หากเป็นไปได้ธนาคารควรพิจารณาค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและตลาดในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านสถานที่

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสาเหตุอาจจะมาจากคู่สายน้อย หรือไม่มีพนักงานรับโทรศัพท์และสามารถให้ข้อมูลได้โดยตรง ดังนั้นธนาคารควรจะมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ภายในธนาคาร โดยอาจจะให้มีบริการต่อสายอัตโนมัติ หรือจัดพนักงานรับโทรศัพท์ที่มีความรู้เพื่อตอบปัญหาและบริการของลูกค้าได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรจะมีของแถมที่น่าสนใจให้สำหรับผู้ที่มาเปิดบัญชีใหม่เช่น กระเป๋านาฬิกา สำหรับข้อมูลข่าวสารควรทันเหตุการณ์และมีรายละเอียดครบถ้วนเข้าใจง่าย และควรมีการตีประกาศความการเปลี่ยนแปลงของธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่นการเพิ่มลดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องมีพนักงานให้ข้อมูลท่านผ่านทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย ควรเพิ่มพนักงานและมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ด้านมารยาทในการรับโทรศัพท์และสามารถตอบข้อสอบถามของลูกค้าได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

สำหรับด้านลักษณะทางกายภาพควรจะดูแลและปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอใช้บริการอย่างเพียงพอได้แก่ เก้าอี้และ T.V. สำหรับแบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการควรมีการตรวจสอบให้พร้อมและเพียงพอตลอดเวลา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการที่มีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ รวมถึงควรเปิดช่องบริการเพิ่มในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลา 18.00-20.00 น.

นอกจากนี้ทางธนาคารควรแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นตามผลการศึกษา โดยเฉพาะเรื่องปัญหาเรื่องระบบออนไลน์เสียบ่อยเป็นลำดับแรกควรแก้ไขโดยการติดหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ไว้จุดที่เด่นชัดเพื่อให้พนักงานสาขาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบในการแก้ไขระบบให้ใช้งานได้เร็วที่สุด สำหรับกรณีที่ลูกค้ารอานควรเปิดช่องบริการให้ครบทุกช่องโดยเฉพาะช่วงเวลา 18.01-20.00น.พร้อมกับให้พนักงานระดับหัวหน้างานเข้ามาดูแลลูกค้าขณะรอใช้บริการควรมีการกำหนดเวลามาตรฐานในการบริการลูกค้าแต่ละรายและแต่ละรายการของพนักงานให้ใช้เวลาตามที่กำหนด ควรใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ควร

ให้พนักงานเป็นผู้แนะนำในการกรอกแบบฟอร์มในกรณีลูกค้าไม่เข้าใจ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการต้อนรับลูกค้าและติดตามผลจากการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจต่อลูกค้าต่อไป

นอกจากนั้นควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและเกิดความพอใจสูงสุดเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารอย่างยั่งยืน ควรมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและมีแผนที่แสดงที่ตั้งของธนาคารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าเพื่อความสะดวกในการมาใช้บริการต่อไป

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its trunk. Above the elephant are two crossed swords. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved