

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาตาก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาตาก ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริการที่มาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ความถี่ในการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ การใช้บริการธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกสิกรไทย และแผนกที่ใช้บริการในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 15-21)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก (ตารางที่ 22)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 23-44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	40.3
หญิง	209	59.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 59.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	27	7.7
20 – 30 ปี	98	28.0
31 – 40 ปี	117	33.4
41 – 50 ปี	78	22.3
51 – 60 ปี	28	8.0
61 ปีขึ้นไป	2	0.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.4 รองลงมาคือ 20-30 ปี ร้อยละ 28.0 41-50 ปี ร้อยละ 22.3 51 – 60 ปี ร้อยละ 8.0 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.7 และ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	45	12.9
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	67	19.1
อนุปริญญาหรือปวส.	51	14.6
ปริญญาตรี	161	46.0
ปริญญาโท	25	7.1
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.3
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 19.1 อนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 14.6 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 12.9 ปริญญาโท ร้อยละ 7.1 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	135	38.6
สมรส	185	52.8
หย่าร้าง/หม้าย	30	8.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 38.6 และหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	52	14.9
ข้าราชการ	64	18.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	5.1
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	127	36.3
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	65	18.6
แม่บ้าน	15	4.3
เกษตรกร	4	1.1
อื่นๆ	5	1.4
รวม	350	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้างประจำ (2 ราย) อาชีพอิสระ (2 ราย) พ่อบ้าน (1 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 18.6 ข้าราชการ ร้อยละ 18.3 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 14.9 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.1 แม่บ้าน ร้อยละ 4.3 อื่นๆ ร้อยละ 1.4 และเกษตรกร ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	156	44.6
10,000-20,000 บาท	106	30.2
20,001-30,000 บาท	48	13.7
30,001-40,000 บาท	23	6.6
40,001-50,000 บาท	8	2.3
50,001 บาทขึ้นไป	9	2.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 30.2 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 13.7 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 6.6 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.6 และ 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มาใช้กับธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

บริการที่มาใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
การฝาก/ถอนเงิน	300	85.7
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ(เอ.ที.เอ็ม)	176	50.3
การชำระค่าสินค้า/บริการ	99	28.3
การโอนเงินในประเทศ	92	26.3
การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	48	13.7
เปิดบัญชีใหม่	103	29.4
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต	89	25.4
บริการตู้നിรัย	10	2.9
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	18	5.1
แลกเงินตราต่างประเทศ	4	1.1
โอนเงินต่างประเทศ	2	0.6
บริการอินเทอร์เน็ตแบงคิง	1	0.3
บริการทำบัตรเครดิต	59	16.9
บริการสินเชื่อบุคคล	32	9.1
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	27	7.7
บริการสินเชื่อเงิน	39	11.1
บริการหนังสือค้ำประกัน	12	3.4
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	10	2.9
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	5	1.4
บริการด้านเงินฝาก	61	17.4
การซื้อขายกองทุน	13	3.7
การซื้อประกันชีวิต	15	4.3
บริการร้านค้ารับบัตร	4	1.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริการที่มาใช้กับธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ การฝาก/ถอนเงิน ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอ.ที.เอ็ม) ร้อยละ 50.3 และ เปิดบัญชีใหม่ ร้อยละ 29.4 การชำระค่าสินค้า/บริการ ร้อยละ 28.3 การโอนเงินในประเทศ ร้อยละ 26.3 บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต ร้อยละ 25.4 บริการด้านเงินฝาก ร้อยละ 17.4 บริการทำบัตรเครดิต ร้อยละ 16.9 การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ ร้อยละ 13.7 บริการสินเชื่อบุคคล ร้อยละ 9.1 บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 7.7 บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด ร้อยละ 5.1 การซื้อประกันชีวิต ร้อยละ 4.3 การซื้อขายกองทุน ร้อยละ 3.7 บริการหนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 3.4 บริการตู้നിရိယ และบริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ร้อยละ 2.9 บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน ร้อยละ 1.4 แลกเงินตราต่างประเทศ และ บริการร้านค้ารับบัตร ร้อยละ 1.1 โอนเงินต่างประเทศ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	175	50.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	37	10.6
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	51	14.6
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	32	9.1
ทุกวัน	30	8.6
อื่นๆ	25	7.1
รวม	350	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่นั่นอน (23 ราย) 1 ครั้ง/2-3 เดือน (1 ราย) 5-6 ครั้งต่อปี (1 ราย)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ

2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 14.6 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 10.6 มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 9.1
ทุกวัน ร้อยละ 8.6 และอื่น ๆ ร้อยละ 7.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการมาใช้
บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 08.30 - 10.30 น.	66	18.9
เวลา 10.31-11.30 น.	70	20.0
เวลา 11.31-12.30 น.	62	17.7
เวลา 12.31-13.30 น.	59	16.9
เวลา 13.31-14.30 น.	52	14.9
เวลา 14.31-15.30 น.	41	11.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาในการบริการมาใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มากที่สุดคือ เวลา 10.31-11.30 น. ร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ
เวลา 08.30 - 10.30 น. ร้อยละ 18.9 เวลา 11.31-12.30 น. ร้อยละ 17.7 เวลา 12.31-13.30 น.
ร้อยละ 16.9 เวลา 13.31-14.30 น. ร้อยละ 14.9 และ เวลา 14.31-15.30 น. ร้อยละ 11.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

เหตุผลที่มาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้	248	70.9
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	82	23.4
จอดรถสะดวก	51	14.6
ชอบในการบริการของพนักงาน	59	16.9
ทางผ่านกลับบ้าน	40	11.4
ชื่อเสียงของธนาคาร	63	18.0
ความทันสมัยของธนาคาร	54	15.4
อุปกรณ์ในการบริการครบ	14	4.0
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	78	22.3
รู้จักกับพนักงาน	99	28.3
มีบริการทางการเงินครบวงจร	24	6.9
อื่นๆ	6	1.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

อื่นๆ คือ บริษัทที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ (4 ราย) ต้องมารับโอนเงินจาก สาขากรุงเทพฯ (2 ราย)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่มาใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ มีบัญชีอยู่กับธนาคารนี้ ร้อยละ 70.9 รองลงมา คือ รู้จักกับพนักงาน ร้อยละ 28.3 อยู่ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 23.4 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 22.3 ชื่อเสียงของธนาคาร ร้อยละ 18.0 ชอบในการบริการของพนักงาน ร้อยละ 16.9 ความทันสมัยของธนาคาร ร้อยละ 15.4 จอดรถสะดวก ร้อยละ 14.6 มีบริการทางการเงินครบ วงจร ร้อยละ 6.9 อุปกรณ์ในการบริการครบ ร้อยละ 4.0 และอื่นๆ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	27	7.7
วันอังคาร	13	3.7
วันพุธ	13	3.7
วันพฤหัสบดี	4	1.1
วันศุกร์	11	3.2
ทุกวัน	31	8.9
ไม่แน่นอน	251	71.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก ไม่แน่นอน ร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ ทุกวัน ร้อยละ 8.9
วันจันทร์ ร้อยละ 7.7 วันอังคาร และวันพุธ เท่ากัน ร้อยละ 3.7 วันศุกร์ ร้อยละ 3.2 และ
วันพฤหัสบดี ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการ วิชาการกรศึกษาไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการวิชาการกรศึกษาไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานของธนาคารแนะนำ	162	46.3
สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์	119	34.0
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	23	6.6
สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	30	8.6
สื่อโฆษณาทางป้ายโฆษณา	47	13.4
จดหมายของธนาคาร	16	4.6
เพื่อนคนรู้จักแนะนำ	130	37.1
อื่นๆ	22	6.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย
 อื่นๆ คือ รู้จักด้วยตัวเอง (20 ราย) บริษัทที่ทำงาน (2 ราย)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลที่มาใช้บริการวิชาการกรศึกษาไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก มากที่สุด คือ จากพนักงานของธนาคารแนะนำ ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ เพื่อนคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 37.1 จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ ร้อยละ 34.0 สื่อโฆษณาทางป้ายโฆษณา ร้อยละ 13.4 สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 8.6 สื่อโฆษณาทางวิทยุ ร้อยละ 6.6 อื่นๆ ร้อยละ 6.3 และจดหมายของธนาคาร ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ นอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ธนาคารที่ใช้บริการนอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	130	37.1
ธนาคารกรุงไทย	221	63.1
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	87	24.9
ธนาคารทหารไทย	47	13.4
ธนาคารไทยพาณิชย์	70	20.0
ธนาคารนครหลวงไทย	45	12.9
ธนาคารกสิกรไทยเพียงแห่งเดียว	46	13.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ธนาคารที่ใช้บริการนอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก คือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 63.1 รองลงมาคือธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 37.1 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 24.9 ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 20.0 ธนาคารทหารไทย ร้อยละ 13.4 ธนาคารกสิกรไทยเพียงแห่งเดียว ร้อยละ 13.1 และธนาคารนครหลวงไทย ร้อยละ 12.9

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ใช้บริการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

แผนกที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกเคาน์เตอร์บริการรับจ่ายเงินสด	246	70.3
แผนกเคาน์เตอร์บริการลูกค้าทั่วไป	198	56.6
แผนกเคาน์เตอร์บริการลูกค้าส่วนบุคคล	48	13.7
แผนกเคาน์เตอร์บริการสินเชื่อ	58	16.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 350 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตากมากที่สุด คือ แผนกเคาน์เตอร์บริการรับจ่ายเงินสด ร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ แผนกเคาน์เตอร์บริการลูกค้าทั่วไป ร้อยละ 56.6 แผนกเคาน์เตอร์บริการสินเชื่อ ร้อยละ 16.6 และ แผนกเคาน์เตอร์บริการลูกค้าส่วนบุคคล ร้อยละ 13.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาตาก

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การฝาก/ถอนเงิน	74 (22.2)	123 (36.8)	123 (36.8)	8 (2.4)	6 (1.8)	16 (4.6)	3.75 (มาก)	1
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)	47 (14.7)	128 (40.0)	122 (38.1)	17 (5.3)	6 (1.9)	30 (8.6)	3.60 (มาก)	3
การชำระค่าสินค้า/บริการ	35 (13.6)	91 (35.3)	106 (41.1)	21 (8.1)	5 (1.9)	92 (26.3)	3.50 (มาก)	7
การโอนเงินในประเทศ	32 (14.3)	91 (40.6)	76 (33.9)	14 (6.3)	11 (4.9)	126 (36.0)	3.52 (มาก)	6
การซื้อหลักทรัพย์/ตราสาร	21 (11.1)	67 (35.3)	68 (35.8)	18 (9.5)	16 (8.4)	160 (45.7)	3.31 (ปานกลาง)	12
เปิดบัญชีใหม่	49 (18.5)	92 (34.7)	97 (36.6)	12 (4.5)	15 (5.7)	85 (24.3)	3.56 (มาก)	5
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตร เดบิต	44 (17.3)	96 (37.8)	92 (36.2)	14 (5.5)	8 (3.1)	96 (27.4)	3.61 (มาก)	2
บริการตู้നിรัภัย	13 (11.0)	34 (28.8)	46 (39.0)	11 (9.3)	14 (11.9)	232 (66.3)	3.15 (ปานกลาง)	15
บริการเรียกเก็บเช็ค ต่างจังหวัด	5 (3.9)	36 (28.3)	57 (44.9)	13 (10.2)	16 (12.6)	127 (36.3)	3.01 (ปานกลาง)	17
บริการแลกเงินตรา ต่างประเทศ	5 (4.7)	25 (23.4)	49 (45.8)	14 (13.1)	14 (13.1)	243 (69.4)	2.93 (ปานกลาง)	18
บริการโอนเงินต่างประเทศ	2 (2.2)	19 (21.1)	36 (40.0)	18 (20.0)	15 (16.7)	260 (74.3)	2.72 (ปานกลาง)	19

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง	11 (11.5)	26 (27.1)	36 (37.5)	10 (10.4)	13 (13.5)	254 (72.6)	3.13 (ปานกลาง)	16
บริการทำบัตรเครดิต	34 (18.5)	67 (36.4)	59 (32.1)	16 (8.7)	8 (4.3)	166 (47.4)	3.56 (มาก)	5
บริการสินเชื่อบุคคล	38 (24.5)	44 (28.4)	52 (33.5)	9 (5.8)	12 (7.7)	195 (55.7)	3.56 (มาก)	5
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	34 (25.4)	38 (28.4)	42 (31.3)	12 (9.0)	8 (6.0)	216 (61.7)	3.58 (มาก)	4
บริการด้านสินเชื่อเงินกู้	28 (20.6)	47 (34.6)	41 (30.1)	13 (9.6)	7 (5.1)	214 (61.1)	3.56 (มาก)	5
บริการหนังสือค้ำประกัน	16 (13.6)	43 (36.4)	39 (33.1)	9 (7.6)	11 (9.3)	232 (66.3)	3.37 (ปานกลาง)	9
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงิน เกินบัญชี	17 (14.8)	41 (35.7)	41 (35.7)	10 (8.7)	6 (5.2)	235 (67.1)	3.46 (ปานกลาง)	8
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้ เงิน	9 (8.4)	42 (39.3)	36 (33.6)	10 (9.3)	10 (9.3)	243 (69.4)	3.28 (ปานกลาง)	13
บริการร้านค้ารับบัตร	24 (19.4)	31 (25.0)	42 (33.9)	19 (15.3)	8 (6.5)	226 (64.6)	3.35 (ปานกลาง)	10
บริการการซื้อขายกองทุน	8 (7.8)	36 (35.3)	39 (38.2)	8 (7.8)	11 (10.8)	248 (70.9)	3.22 (ปานกลาง)	14
บริการการซื้อประกันชีวิต	14 (11.7)	40 (33.3)	44 (36.7)	16 (13.3)	6 (5.0)	230 (65.7)	3.33 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม							3.27 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ การฝาก/ถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ การทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) (ค่าเฉลี่ย 3.60) บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.58) เปิดบัญชีใหม่ บริการทำบัตรเครดิต และบริการสินเชื่อบุคคล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) การโอนเงินในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.52) การชำระค่าสินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง เรียงลำดับคือ บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.46) บริการหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.37) บริการร้านค้ารับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.35) บริการการซื้อประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.33) การซื้อเช็คนาคาร/ คาร์พ (ค่าเฉลี่ย 3.31) บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.28) บริการการซื้อขายกองทุน (ค่าเฉลี่ย 3.22) บริการตู้നിรัภัย (ค่าเฉลี่ย 3.15) บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (ค่าเฉลี่ย 3.13) บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.01) แลกเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.93) บริการโอนเงินต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.72)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/ บัตรเดบิต	13 (4.4)	77 (26.0)	164 (55.4)	29 (9.8)	13 (4.4)	54 (15.4)	3.16 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมในการฝาก- ถอนข้ามเขต	7 (2.8)	65 (25.6)	145 (57.1)	29 (11.4)	8 (3.1)	96 (27.4)	3.13 (ปานกลาง)	5
ค่าธรรมเนียมในการซื้อ เช็คธนาคาร/ตราฟ	8 (4.2)	48 (25.1)	98 (51.3)	23 (12.0)	14 (7.3)	159 (45.4)	3.07 (ปานกลาง)	10
ค่าธรรมเนียมในการโอน เงินในประเทศ	13 (6.0)	57 (26.4)	116 (53.7)	21 (9.7)	9 (4.2)	134 (38.3)	3.20 (ปานกลาง)	2
ค่าธรรมเนียมในการชำระ ค่าสินค้า/บริการ	18 (8.6)	43 (20.5)	117 (55.7)	20 (9.5)	12 (5.7)	140 (40.0)	3.15 (ปานกลาง)	4
ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ต่างประเทศ	5 (4.8)	22 (21.0)	60 (57.1)	12 (11.4)	6 (5.7)	245 (70.0)	3.08 (ปานกลาง)	9
ค่าธรรมเนียมบริการตู้ นิรภัย	4 (4.4)	22 (24.2)	44 (48.4)	12 (13.2)	9 (9.9)	259 (74.0)	3.00 (ปานกลาง)	14
ค่าธรรมเนียมบริการเช็ค เรียกเก็บเงินต่างจังหวัด	3 (2.5)	31 (25.6)	62 (51.2)	17 (14.0)	8 (6.6)	229 (65.4)	3.03 (ปานกลาง)	12
ค่าธรรมเนียมบริการ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	6 (6.5)	23 (25.0)	45 (48.9)	10 (10.9)	8 (8.7)	258 (73.7)	3.10 (ปานกลาง)	8
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	17 (9.2)	41 (22.2)	93 (50.3)	23 (12.4)	11 (5.9)	165 (47.1)	3.16 (ปานกลาง)	3
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ บุคคล	13 (9.6)	22 (16.3)	82 (60.7)	16 (11.9)	2 (1.5)	215 (61.4)	3.21 (ปานกลาง)	1
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่ อาศัย	11 (8.6)	24 (18.8)	69 (53.9)	17 (13.3)	7 (5.5)	222 (63.4)	3.12 (ปานกลาง)	6

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	11 (7.9)	27 (19.3)	75 (53.6)	19 (13.6)	8 (5.7)	210 (60.0)	3.10 (ปานกลาง)	7
ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน	6 (5.5)	22 (20.0)	58 (52.7)	16 (14.5)	8 (7.3)	240 (68.6)	3.02 (ปานกลาง)	13
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	5 (4.5)	24 (21.6)	55 (49.5)	18 (16.2)	9 (8.1)	239 (68.3)	2.98 (ปานกลาง)	16
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	3 (2.7)	26 (23.4)	56 (50.5)	15 (13.5)	11 (9.9)	239 (68.3)	2.95 (ปานกลาง)	17
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	9 (4.5)	37 (18.4)	101 (50.2)	35 (17.4)	19 (9.5)	149 (42.6)	2.91 (ปานกลาง)	18
ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน	6 (5.7)	21 (20.0)	54 (51.4)	14 (13.3)	10 (9.5)	245 (70.0)	2.99 (ปานกลาง)	15
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	6 (4.8)	33 (26.4)	61 (48.8)	19 (15.2)	6 (4.8)	225 (64.3)	3.11 (ปานกลาง)	7
ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร	6 (5.1)	27 (22.9)	61 (51.7)	15 (12.7)	9 (7.6)	232 (66.3)	3.05 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม							2.68 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.21) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

(ค่าเฉลี่ย 3.16) ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต (ค่าเฉลี่ย 3.13) อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.12) ค่าเบี้ยประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.11) อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบบกึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.05) ค่าธรรมเนียมบริการเช็คเรียกเก็บเงินต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.03) ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ค่าธรรมเนียมตู้നിန့် (ค่าเฉลี่ย 3.00) ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน (ค่าเฉลี่ย 2.99) อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.98) อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 2.95) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสถานที่จอดรถสะดวก/ เพียงพอ	26 (7.4)	66 (18.9)	120 (34.3)	80 (22.9)	58 (16.6)	2.78 (ปานกลาง)	6
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อ การเดินทาง	40 (11.4)	118 (33.7)	146 (41.7)	30 (8.6)	16 (4.6)	3.39 (ปานกลาง)	4
ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย	45 (12.9)	139 (39.7)	142 (40.6)	16 (4.6)	8 (2.3)	3.56 (มาก)	1
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและ โต๊ะบริการมีเพียงพอ	29 (8.3)	109 (31.1)	148 (42.3)	52 (14.9)	12 (3.4)	3.26 (ปานกลาง)	5
เวลาปิด-เปิด	39 (11.1)	119 (34.0)	171 (48.9)	18 (5.1)	3 (0.9)	3.49 (ปานกลาง)	2
สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	35 (10.0)	141 (40.3)	140 (40.0)	21 (6.0)	13 (3.7)	3.47 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.33 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ เวลาปิด-เปิด (ค่าเฉลี่ย 3.49) สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) และมีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	37 (10.6)	108 (30.9)	162 (46.3)	32 (9.1)	11 (3.1)	3.37 (ปานกลาง)	1
การประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	30 (8.6)	106 (30.3)	164 (46.9)	41 (11.7)	9 (2.6)	3.31 (ปานกลาง)	2
การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่น พับประชาสัมพันธ์	29 (8.3)	108 (30.9)	163 (46.6)	41 (11.7)	9 (2.6)	3.31 (ปานกลาง)	2
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	25 (7.1)	82 (23.4)	159 (45.4)	54 (15.4)	30 (8.6)	3.05 (ปานกลาง)	4
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	32 (9.1)	72 (20.6)	163 (46.6)	53 (15.1)	30 (8.6)	3.07 (ปานกลาง)	3
ของชำร่วยเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่ อาศัย	31 (8.9)	64 (18.3)	159 (45.4)	44 (12.6)	52 (14.9)	2.94 (ปานกลาง)	5
ของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อบุคคล	31 (8.9)	65 (18.6)	157 (44.9)	43 (12.3)	54 (15.4)	2.93 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.14 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือการให้ข้อมูลบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณา ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.37) การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และการเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.07) ของ

ชำระยืมเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 2.94) ของชำระยืมเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความสุภาพและ อัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	93 (26.6)	134 (38.3)	107 (30.6)	9 (2.6)	7 (2.0)	3.85 (มาก)	1
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	91 (26.0)	119 (34.0)	121 (34.6)	10 (2.9)	9 (2.6)	3.78 (มาก)	3
พนักงานมีความรอบรู้ ความ ชำนาญในการให้บริการ	87 (24.9)	136 (38.9)	115 (32.9)	7 (2.0)	5 (1.4)	3.84 (มาก)	2
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	96 (27.4)	98 (28.0)	126 (36.0)	23 (6.6)	7 (2.0)	3.72 (มาก)	6
การให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้า ทุกคน	61 (17.4)	136 (38.9)	118 (33.7)	25 (7.1)	10 (2.9)	3.61 (มาก)	8
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่ เข้าใจง่าย	65 (18.6)	147 (42.0)	121 (34.6)	13 (3.7)	4 (1.1)	3.73 (มาก)	5
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้าได้	61 (17.4)	140 (40.0)	122 (34.9)	24 (6.9)	3 (0.9)	3.66 (มาก)	7
พนักงานกล่าวคำสวัสดิและ ขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	68 (19.4)	106 (30.3)	119 (34.0)	44 (12.6)	13 (3.7)	3.49 (ปานกลาง)	9
พนักงานมีความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	68 (19.4)	143 (40.9)	123 (35.1)	13 (3.7)	3 (0.9)	3.74 (มาก)	4
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	53 (15.1)	97 (27.7)	139 (39.7)	49 (14.0)	12 (3.4)	3.37 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดี สม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอ รับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	66 (18.9)	106 (30.3)	133 (38.0)	36 (10.3)	9 (2.6)	3.53 (มาก)	6
บรรยากาศภายในอาคารมีความ เป็นกันเอง อบอุ่น	73 (20.9)	119 (34.0)	127 (36.3)	23 (6.6)	8 (2.3)	3.65 (มาก)	3
อาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	75 (21.4)	119 (34.0)	138 (39.4)	12 (3.4)	6 (1.7)	3.70 (มาก)	2
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการ ให้บริการมีเพียงพอ	64 (18.3)	119 (34.0)	136 (38.9)	24 (6.9)	7 (2.0)	3.60 (มาก)	4
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	62 (17.7)	121 (34.6)	129 (36.9)	28 (8.0)	10 (2.9)	3.56 (มาก)	5
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นได้ง่าย	76 (21.7)	138 (39.4)	117 (33.4)	13 (3.7)	6 (1.7)	3.76 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) บรรยากาศภายในอาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.65) แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้า เคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด	49 (14.0)	104 (29.7)	146 (41.7)	38 (10.9)	13 (3.7)	3.39 (ปานกลาง)	3
ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชี ใหม่	49 (14.0)	98 (28.0)	166 (47.4)	29 (8.3)	8 (2.3)	3.43 (ปานกลาง)	2
ระยะเวลาในการติดต่อขอ สินเชื่อ	44 (12.6)	81 (23.1)	167 (47.7)	31 (8.9)	27 (7.7)	3.24 (ปานกลาง)	4
มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	60 (17.1)	99 (28.3)	168 (48.0)	13 (3.7)	10 (2.9)	3.53 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.39) ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร	3.68	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63	มาก
ด้านกระบวนการ	3.40	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.33	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.27	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.14	ปานกลาง
ด้านราคา	2.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.68)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมในการชำระบัตร เครดิตแพงกว่าธนาคารอื่น	14 (4.0)	40 (11.4)	132 (37.7)	42 (12.0)	122 (34.9)	2.38 (น้อยที่สุด)	10
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกในการมาติดต่อ	24 (6.9)	38 (10.9)	118 (33.7)	51 (14.6)	119 (34.0)	2.42 (น้อยที่สุด)	9
พนักงานไม่สุภาพ	9 (2.6)	20 (5.7)	123 (35.1)	57 (16.3)	141 (40.3)	2.14 (น้อยที่สุด)	17
ช่องบริการในการฝาก-ถอนมี ไม่เพียงพอ	12 (3.4)	48 (13.7)	136 (38.9)	46 (13.1)	108 (30.9)	2.46 (น้อยที่สุด)	6
ระบบออนไลน์เสียบ่อย	16 (4.6)	40 (11.4)	130 (37.1)	55 (15.7)	109 (31.1)	2.43 (น้อยที่สุด)	8
การติดต่อทางโทรศัพท์กับ ธนาคารยาก คู่สายไม่ว่าง	7 (2.0)	20 (5.7)	145 (41.4)	46 (13.1)	132 (37.7)	2.21 (น้อยที่สุด)	15
แบบฟอร์มในการให้บริการ ไม่เพียงพอ	6 (1.7)	30 (8.6)	125 (35.7)	61 (17.4)	128 (36.6)	2.21 (น้อยที่สุด)	15
เอกสารในการกรอกเพื่อใช้ บริการเข้าใจยาก	4 (1.1)	24 (6.9)	119 (34.0)	65 (18.6)	138 (39.4)	2.12 (น้อยที่สุด)	18
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	6 (1.7)	18 (5.1)	122 (34.9)	58 (16.6)	146 (41.7)	2.09 (น้อยที่สุด)	19
พนักงานไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ตรง	5 (1.4)	24 (6.9)	120 (34.3)	61 (17.4)	140 (40.0)	2.12 (น้อยที่สุด)	18

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีไม่เพียงพอกับ ผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน	14 (4.0)	48 (13.7)	137 (39.1)	41 (11.7)	110 (31.4)	2.47 (น้อยที่สุด)	5
พนักงานทำผิดพลาดบ่อย	5 (1.4)	16 (4.6)	136 (38.9)	70 (20.0)	123 (35.1)	2.17 (น้อยที่สุด)	16
ระบบการรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร	31 (8.9)	36 (10.3)	110 (31.4)	53 (15.1)	120 (34.3)	2.44 (น้อยที่สุด)	7
เก้าอี้นั่งรอรับบริการไม่ เพียงพอ-ไม่มี	9 (2.6)	34 (9.7)	117 (33.4)	54 (15.4)	136 (38.9)	2.22 (น้อยที่สุด)	14
สถานที่คับแคบ	18 (5.1)	34 (9.7)	118 (33.7)	43 (12.3)	137 (39.1)	2.29 (น้อยที่สุด)	13
ระยะเวลาในการรอรับบริการ นาน	19 (5.4)	43 (12.3)	135 (38.6)	48 (13.7)	105 (30.0)	2.49 (น้อยที่สุด)	4
แลกเงินได้น้อย-บางเวลาไม่มี ให้แลก	15 (4.3)	40 (11.4)	124 (35.4)	48 (13.7)	123 (35.1)	2.36 (น้อยที่สุด)	11
ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย	35 (10.0)	47 (13.4)	110 (31.4)	54 (15.4)	104 (29.7)	2.59 (น้อย)	2
ตู้บริการอัตโนมัติ (ATM) เบิก เงินได้น้อย	19 (5.4)	51 (14.6)	122 (34.9)	48 (13.7)	110 (31.4)	2.49 (น้อยที่สุด)	4
บางช่วงเวลารอคิวยาว	30 (8.6)	64 (18.3)	117 (33.4)	40 (11.4)	99 (28.3)	2.67 (น้อย)	1
บรรยากาศไม่ดี	11 (3.1)	21 (6.0)	111 (31.7)	51 (14.6)	156 (44.6)	2.09 (น้อยที่สุด)	19
ไม่มีบัตรคิว	52 (14.9)	43 (12.3)	93 (26.6)	27 (7.7)	135 (38.6)	2.57 (น้อย)	3

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนในการขอวงเงินสินเชื่อ ยุ่งยาก	15 (4.3)	48 (13.7)	107 (30.6)	53 (15.1)	127 (36.3)	2.35 (น้อยที่สุด)	12
ค่าเฉลี่ยรวม						2.34 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.34) โดยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บางช่วงเวลารอคิวยาว (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตู้เอทีเอ็มเสียบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) ไม่มีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 2.57) สำหรับปัญหาที่เหลือพบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การฝาก/ถอนเงิน	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)
การชำระค่าสินค้า/บริการ	3.59 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การโอนเงินในประเทศ	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
เปิดบัญชีใหม่	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
บริการตู้നിรัย	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	2.83 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
แลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ	3.08 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
บริการ โอนเงินต่างประเทศ	2.77 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง	3.56 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
บริการทำบัตรเครดิต	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อบุคคล	3.44 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	3.47 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)
บริการด้านสินเชื่อเงินกู้	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการหนังสือค่าประกัน	3.06 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.36 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	3.02 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
บริการร้านค้ารับบัตร	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การซื้อขายกองทุน	2.88 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
การซื้อประกันชีวิต	3.20 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	3.09 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างประเทศ	2.95 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการตู้നിറัก	2.91 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการเช็คเรียกเก็บเงินต่างจังหวัด	2.92 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	3.06 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล	3.08 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัย	3.02 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.98 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	2.86 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	2.70 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	2.65 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.67 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน	2.64 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	2.84 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร	3.02 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าเบี้ยประกันชีวิต มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ	2.75 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	3.34 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
เวลาปิด-เปิด	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของ	3.23 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.26 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเดบิต	3.02 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	3.04 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	2.90 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล	2.89 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้ข้อมูลบริการและ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสุขภาพและบรรยากาศที่ดีสม่ำเสมอ	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมา	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสมำเสมอมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสมำเสมอ และพนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเองอบอุ่น	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่าย	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่	3.32 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ	3.19 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และ น่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การฝาก/ถอนเงิน	3.72 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.57 (มาก)	4.25 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
การชำระค่าสินค้า/บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การโอนเงินในประเทศ	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เปิดบัญชีใหม่	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
บริการตู้നിรัถย	3.24 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.15 (ปานกลาง)
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	3.00 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
แลกเงินตราต่างประเทศ	3.08 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างประเทศ	2.83 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)
บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กัถ	2.92 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการทำบัตรเครดิต	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อบุคคล	2.93 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	3.23 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
บริการด้านสินเชื่อเงินกู้	3.08 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการหนังสือค่าประกัน	2.92 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	2.85 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	3.33 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการร้านค้ารับบัตร	2.86 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
การซื้อขายกองทุน	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
การซื้อประกันชีวิต	2.62 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การเปิดบัญชี ใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริการอินเทอร์เน็ตแบบจกั๊ก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการซื้อเซ็คชานคาร์/ครัฟ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือบริการตู้നിရ်ຍ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต	3.24 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ดราฟ	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างประเทศ	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมบริการตู้โทรศัพท์	3.08 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการเช็คเรียกเก็บเงินต่างจังหวัด	3.08 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)	3.03 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบบถ่วง	2.91 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	2.86 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล	2.85 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่ออยู่อาศัย	2.83 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	2.58 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อย)	4.33 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	3.23 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.05 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน	2.75 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.99 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร	2.62 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือค่าเบี้ยประกันชีวิต มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ	3.12 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	3.60 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและโต๊ะบริการมีเพียงพอ	3.35 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
เวลาปิด-เปิด	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.72 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย และสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ								
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ	3.37 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.10 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเดบิต	2.78 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	2.80 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	2.74 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล	2.78 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.80 (มาก)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.46 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพเกษตรกรที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางคือการให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ และการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดของชำระวัยเมื่อทำบัตรเครดิต และ ของชำระวัยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.29 (มาก)	3.73 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.26 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.83 (มาก)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมาใช้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ และอื่นมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านและเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ การให้บริการตัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ และแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.27 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
บรรยากาศภายในอาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น	3.37 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	3.46 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.38 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของอาคารมองเห็นได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน และเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง แม่บ้าน และเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงามทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม บรรยากาศในธนาคารมีความเป็นกันเองอบอุ่น แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ และมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ								
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	แม่บ้าน	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์ รับจ่ายเงินสด	3.52 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ	3.38 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่รับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด และ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่รับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,000 - 30,000 บาท	30,000 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การฝาก/ถอนเงิน	3.77 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	3.75 (มาก)
การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)
การชำระค่าสินค้า/บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)
การโอนเงินในประเทศ	3.51 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)	3.52 (มาก)
การซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.08 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
เปิดบัญชีใหม่	3.68 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
บริการตู้นิรภัย	3.26 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
บริการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด	3.15 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
แลกเงินตราต่างประเทศ	3.27 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างประเทศ	2.98 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)	2.72 (ปานกลาง)
บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิง	3.38 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการทำบัตรเครดิต	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อบุคคล	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	3.44 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.13 (มาก)	3.58 (มาก)
บริการด้านสินเชื่อเงินกู้	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.56 (มาก)
บริการหนังสือค่าประกัน	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.37 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.30 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.40 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
บริการสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
บริการร้านค้ารับบัตร	3.34 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
การชื้อขายกองทุน	3.04 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
การซื้อประกันชีวิต	3.16 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท 40,001บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ การฝาก/ถอนเงิน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการสินเชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการหนังสือค่าประกัน มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมบัตร ATM/บัตรเดบิต	3.17 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการฝาก-ถอนข้ามเขต	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คธนาคาร/ตราฟ	3.01 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินในประเทศ	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างประเทศ	3.04 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการตู้നിറกัย	3.05 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการเช็คเรียกเก็บเงิน ต่างจังหวัด	3.13 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กั๊ง	3.24 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกู้ยืม	3.19 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	3.15 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	3.07 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	3.06 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน	2.96 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน	2.96 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.99 (ปานกลาง)
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	3.20 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร	3.24 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.05 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

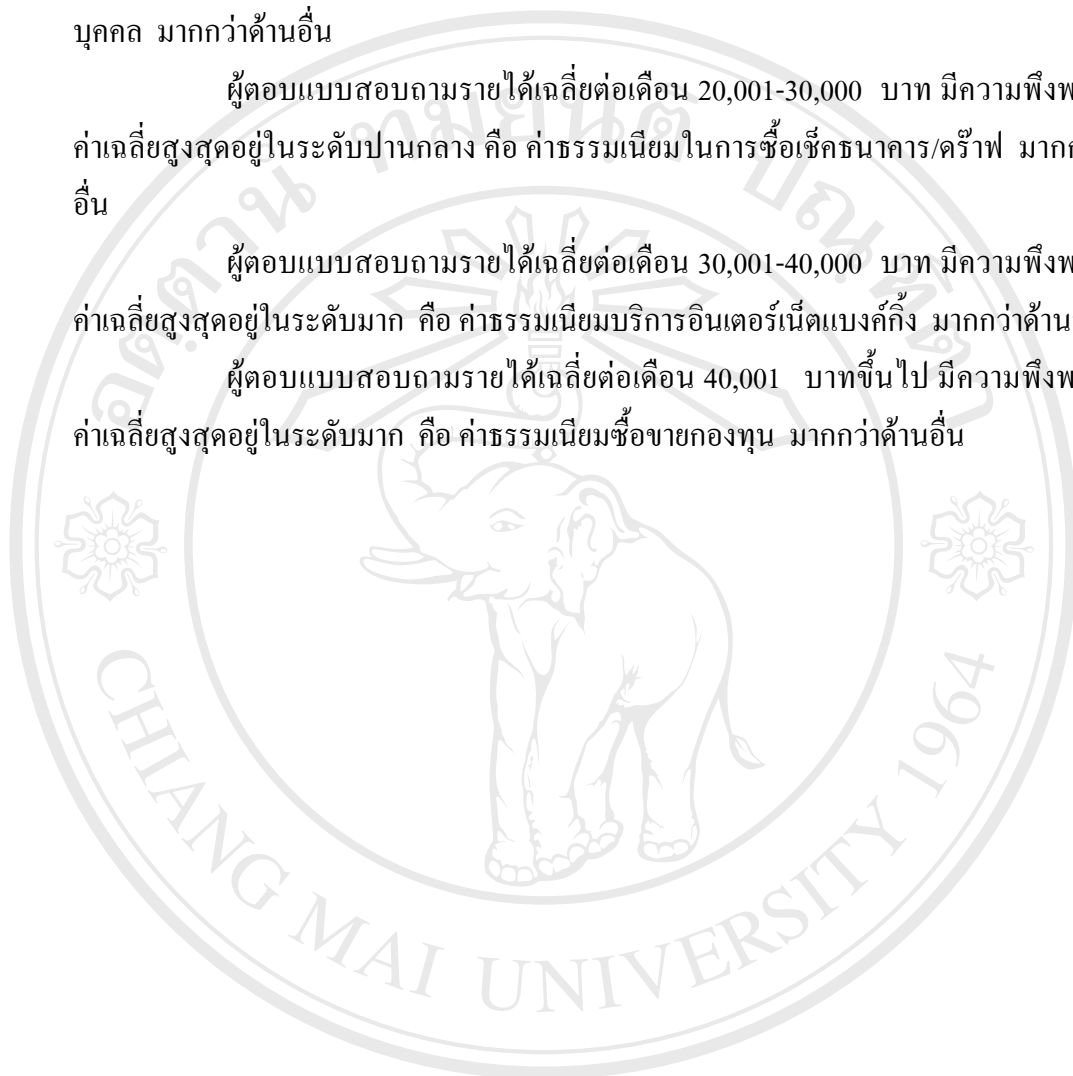
ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ต แบนด์วิดท์ และค่าธรรมเนียมสถานที่ร้านค้ารับบัตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมบริการบัตรเครดิต และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการซื้อเครื่องสำอาง/ครีม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมบริการอินเทอร์เน็ตแชนแนล มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมซื้อขายกองทุน มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ	2.92 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทาง	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนและ โต้ะบริการมีเพียงพอ	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
เวลาปิด-เปิด	3.49 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเดบิต	2.94 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเครดิต	2.96 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้วงเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	2.90 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ของชำร่วยเมื่อใช้สินเชื่อส่วนบุคคล	2.94 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปีจ้ะย่อพบว่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารจากสื่อโฆษณาต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสุขภาพและอรรถาศัยที่ดีสม่ำเสมอ	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	4.02 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	3.72 (มาก)
การให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานกล่าวคำสวัสดิและขอบคุณเมื่อท่านมา	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	3.74 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพและอภัยที่ตีสนิทมาเสมอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีความรอบรู้ ความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพียงพอ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.40 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)
บรรยากาศภายในอาคารมีความเป็นกันเองอบอุ่น	3.47 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	4.24 (มาก)	3.65 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	3.70 (มาก)
แบบฟอร์ม อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	4.06 (มาก)	3.60 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.42 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.56 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น และอาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

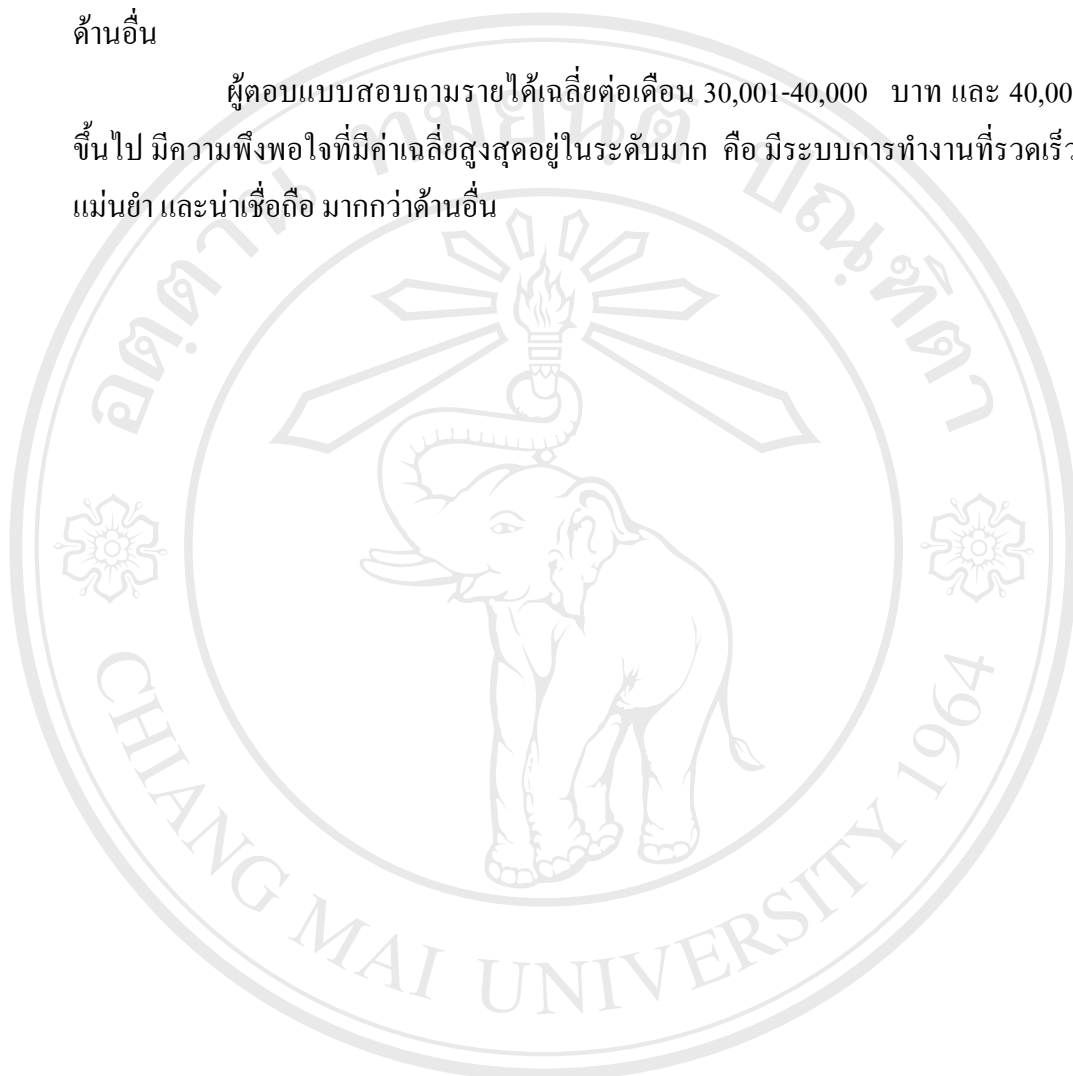
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่ใช้บริการเปิดบัญชีใหม่	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการติดต่อขอสินเชื่อ	3.19 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่รอรับบริการหน้าเคาน์เตอร์รับจ่ายเงินสด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved