

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1- ตารางที่ 10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 11- ตารางที่ 25)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 26 – ตารางที่ 32)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา (ตารางที่ 33 – ตารางที่ 77)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	46.6
หญิง	167	53.4
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.4 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16-30 ปี	129	41.2
31-45 ปี	138	44.1
46-60 ปี	42	13.4
60 ปีขึ้นไป	4	1.3
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-45 ปีมากที่สุด ร้อยละ 44.1 รองลงมาอายุ 16-30 ปี ร้อยละ 41.2 อายุ 46-60 ปี ร้อยละ 13.4 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.9
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	119	38.0
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	81	25.9
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	61	19.5
เกษตรกร	27	8.6
อื่น ๆ	16	5.1
รวม	313	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป (7 คน) ลูกจ้างของราชการ (3 คน) พนักงานจ้างของรัฐ (2 คน) แม่บ้าน (4)

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ร้อยละ 25.9 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 19.5 เกษตรกร ร้อยละ 8.6 อื่น ๆ ร้อยละ 5.1 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	33	10.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	7.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	55	17.6
อนุปริญญา/ ปวส.	84	26.8
ปริญญาตรี	115	36.7
ปริญญาโทขึ้นไป	3	1.0
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.7 รองลงมา อนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 26.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 17.6 ประถมศึกษา ร้อยละ 10.5 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 7.3 และปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	104	33.2
สมรส	191	61.0
หม้าย/หย่าร้าง	18	5.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 33.2 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	8.9
5,000 - 10,000 บาท	156	49.8
10,001 - 20,000	83	26.5
20,001 - 30,000 บาท	41	13.1
30,000 ขึ้นไป	5	1.6
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 49.8 รองลงมา 10,001 - 20,000 ร้อยละ 26.5 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 13.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 8.9 และ 30,000 ขึ้นไป ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน)

ประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน)	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเรียก	272	86.9
เพื่อเรียกพิเศษ	6	1.9
ประจำรายเดือน	15	4.8
ประจำ 3 เดือน	6	1.9
ประจำ 6 เดือน	19	6.1
ประจำ 12 เดือน	10	3.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 313 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) คือ เพื่อเรียก ร้อยละ 86.9 รองลงมาประจำ 6 เดือน ร้อยละ 6.1 ประจำรายเดือน ร้อยละ 4.8 ประจำ 12 เดือน ร้อยละ 3.2 เพื่อเรียกพิเศษและประจำ 3 เดือน เท่ากัน ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า

ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	37	11.8
6 เดือน - 1 ปี	127	40.6
2 - 3 ปี	149	47.6
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า คือ 2-3 ปี ร้อยละ 47.6 รองลงมา 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 40.6 น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 11.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า โดยเฉลี่ยครั้งต่อเดือน

การใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขา ซอยเต่า โดยเฉลี่ยครั้งต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/เดือน	150	47.9
3 - 4 ครั้ง/เดือน	86	27.5
5 - 6 ครั้ง/เดือน	46	14.7
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	31	9.9
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า โดยเฉลี่ยครั้งต่อเดือนคือ 1 - 2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 47.9 รองลงมา 3 - 4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 27.5 5 - 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 14.7 และมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 9.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า

เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า	จำนวน	ร้อยละ
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	284	90.7
มีตู้ ATM (สะดวกถอนและโอนเงิน)	240	76.7
ความมั่นคงของสถาบัน	213	68.1
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	170	54.3
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	167	53.4
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	161	51.4
มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	137	43.8
มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	130	41.5
ได้รับการแนะนำจากพนักงาน	128	40.9
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	121	38.7
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	120	38.3
มีบริการรับฝากเงินที่หลากหลายประเภท	119	38.0
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	102	32.6
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	86	27.5
อื่นๆ	2	0.6

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เป็นสถาบันการเงินที่มีแห่งเดียว และมีมานาน
ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า คือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 90.7 รองลงมา มีตู้ ATM (สะดวกถอนและโอนเงิน) ร้อยละ 76.7 และความมั่นคงของสถาบัน ร้อยละ 68.1 การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 54.3 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ร้อยละ 53.4 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ร้อยละ 51.4 มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา ร้อยละ 43.8 มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม ร้อยละ 41.5 ได้รับการแนะนำจากพนักงาน ร้อยละ 40.9 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 38.7 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ร้อยละ 38.3 มีบริการรับฝากเงินที่หลากหลายประเภท ร้อยละ 38.0 มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ ร้อยละ 32.6 มีบริการรับฝากนอกสถานที่ ร้อยละ 27.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาออยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาออยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ	
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	108 (34.5)	98 (31.3)	80 (25.6)	7 (2.2)	20 (6.4)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	159 (50.8)	75 (24.0)	59 (18.8)	4 (1.3)	16 (5.1)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	199 (63.6)	48 (15.3)	33 (10.5)	4 (1.3)	29 (9.3)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	109 (34.8)	54 (17.3)	94 (30.0)	20 (6.4)	7 (2.2)	29 (9.3)	3.84 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	133 (42.5)	55 (17.6)	58 (18.5)	15 (4.8)	2 (0.6)	50 (16.0)	4.15 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	88 (28.1)	37 (11.8)	74 (23.6)	23 (7.3)	1 (0.3)	90 (28.8)	3.84 (มาก)
มีบริการบัญชีคู่โอนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	69 (22.0)	41 (13.1)	68 (21.7)	25 (8.0)	4 (1.3)	106 (33.9)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.97 (มาก)

หมายเหตุ: ไม่เคยใช้บริการ ไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 11 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.40) การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ และให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีบริการบัญชีไอออนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	146 (46.6)	47 (15.0)	23 (23.3)	16 (5.1)	31 (9.9)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	99 (31.6)	58 (18.5)	83 (26.5)	22 (7.0)	4 (1.3)	47 (15.0)	3.85 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	71 (22.7)	57 (18.2)	100 (31.9)	38 (12.1)	7 (2.2)	40 (12.8)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	75 (24.0)	52 (16.6)	104 (33.2)	38 (12.1)	4 (1.3)	40 (12.8)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	103 (32.9)	48 (15.3)	81 (25.9)	33 (10.5)	8 (2.6)	40 (12.8)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	61 (19.5)	52 (16.6)	97 (31.0)	34 (10.9)	6 (1.9)	63 (20.1)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	65 (20.8)	36 (11.5)	84 (26.8)	48 (15.3)	4 (1.3)	76 (24.3)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.65 (มาก)

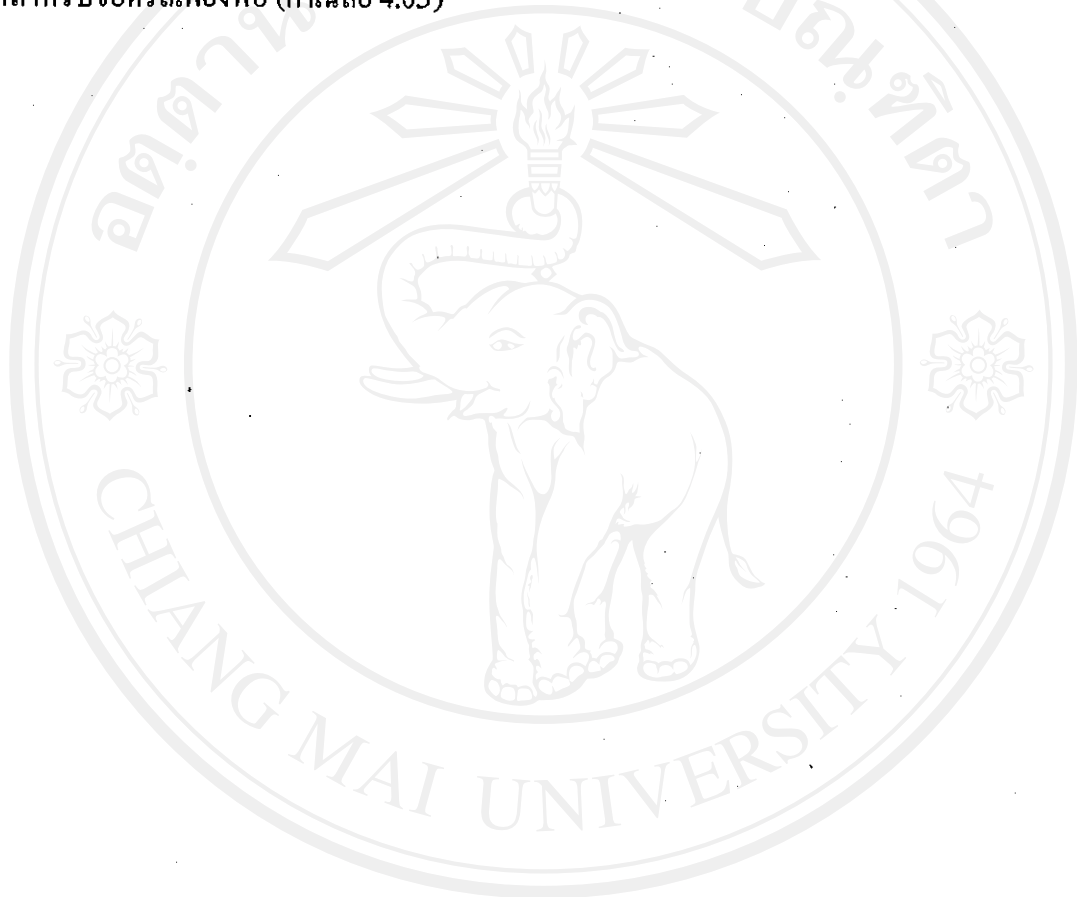
หมายเหตุ: ไม่เคยใช้บริการไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.85) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	203 (64.9)	62 (19.8)	38 (12.1)	6 (1.9)	4 (1.3)	4.45 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	157 (50.2)	60 (19.2)	61 (19.5)	24 (7.7)	11 (3.5)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM	156 (49.8)	71 (22.7)	76 (24.3)	8 (2.6)	2 (0.6)	4.19 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงิน ฝากเพียงพอ	161 (51.4)	72 (23.0)	61 (19.5)	17 (5.4)	2 (0.6)	4.19 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	162 (51.8)	71 (22.7)	58 (18.5)	17 (5.4)	5 (1.6)	4.18 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	164 (52.4)	74 (23.6)	58 (18.5)	11 (3.5)	6 (1.9)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.21 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.45) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM และมีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์อมทรัพย์	169 (54.0)	61 (19.5)	69 (22.0)	14 (4.5)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า	149 (47.6)	66 (21.1)	77 (24.6)	18 (5.8)	3 (1.0)	4.09 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	138 (44.1)	84 (26.8)	68 (21.7)	20 (6.4)	3 (1.0)	4.07 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	113 (36.1)	79 (25.2)	104 (33.2)	15 (4.8)	2 (0.6)	3.91 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	108 (34.5)	85 (27.2)	95 (30.4)	23 (7.3)	2 (0.6)	3.88 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	109 (34.8)	59 (18.8)	112 (35.8)	25 (8.0)	8 (2.6)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	101 (32.3)	62 (19.8)	122 (39.0)	25 (8.0)	3 (1.0)	3.74 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่	104 (33.2)	75 (24.0)	116 (37.0)	16 (5.1)	2 (0.6)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วัน ออมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีของขวัญ ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.88) การออก เยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับ กิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วง เทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	182 (58.1)	68 (21.7)	52 (16.6)	10 (3.2)	1 (0.3)	4.34 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการ	188 (60.1)	70 (22.4)	45 (14.4)	10 (3.2)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	176 (56.2)	73 (23.3)	52 (16.6)	11 (3.5)	1 (0.3)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้ถูกต้อง	170 (54.3)	85 (27.2)	45 (14.4)	11 (3.5)	2 (0.6)	4.31 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจ ง่าย อธิบายได้ชัดเจน	175 (55.9)	68 (21.7)	58 (18.5)	11 (3.5)	1 (0.3)	4.29 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า	174 (55.6)	69 (22.0)	56 (17.9)	13 (4.2)	1 (0.3)	4.28 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า อย่างทันที	169 (54.0)	81 (25.9)	52 (16.6)	11 (3.5)	0 (0.0)	4.30 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	170 (54.3)	77 (24.6)	49 (15.7)	16 (5.1)	1 (0.3)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมากเรียงลำดับคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงาน
ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานมีการแต่งกายสะอาด
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้จัดการ
สาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานใช้คำพูด

สื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	178 (56.9)	76 (24.3)	46 (14.7)	13 (4.2)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	182 (58.1)	67 (21.4)	53 (16.9)	11 (3.5)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	151 (48.2)	98 (31.3)	55 (17.6)	8 (2.6)	1 (0.3)	4.25 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่	94 (30.0)	94 (30.0)	110 (35.1)	15 (4.8)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	144 (46.0)	90 (28.8)	66 (21.1)	13 (4.2)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.19 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.17) การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็น สถาบันที่มีความมั่นคง	195 (62.3)	72 (23.0)	38 (12.1)	6 (1.9)	2 (0.6)	4.44 (มาก)
การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด	170 (54.3)	82 (26.2)	50 (16.0)	9 (2.9)	2 (0.6)	4.31 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอ รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	153 (48.9)	73 (23.3)	74 (23.6)	13 (4.2)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	157 (50.2)	77 (24.6)	72 (23.0)	7 (2.2)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเพียงพอ	134 (42.8)	77 (24.6)	90 (28.8)	8 (2.6)	4 (1.3)	4.05 (มาก)
การจัดสำนักงานในรูปแบบ ภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู- ทอง	138 (44.1)	76 (24.3)	87 (27.8)	10 (3.2)	2 (0.6)	4.08 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวาง สะดวกต่อการหยิบใช้	165 (52.7)	73 (23.3)	69 (22.0)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.27 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรม มีความเหมาะสม	130 (41.5)	83 (26.5)	88 (28.1)	12 (3.8)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.20 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย
4.44) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวาง
สะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สิ่งอำนวยความสะดวกของระบบบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง (ค่าเฉลี่ย 4.08) เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรม มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ	
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	114 (36.4)	88 (28.1)	81 (25.9)	9 (2.9)	21 (6.7)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	117 (37.4)	98 (31.3)	71 (22.7)	12 (3.8)	15 (4.8)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	184 (58.8)	65 (20.8)	28 (8.9)	7 (2.2)	29 (9.3)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	93 (29.7)	50 (16.0)	89 (28.4)	41 (13.1)	11 (3.5)	29 (9.3)	3.61 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	109 (34.8)	49 (15.7)	73 (23.3)	29 (9.3)	3 (1.0)	50 (16.0)	3.88 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	59 (18.8)	34 (10.9)	81 (25.9)	41 (13.1)	8 (2.6)	90 (28.8)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการบัญชีไอออนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	44 (14.1)	31 (9.9)	80 (25.6)	41 (13.1)	11 (3.5)	106 (33.9)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.73 (มาก)

หมายเหตุ: ไม่เคยใช้บริการไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.50) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการบัญชีผู้โอนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	70 (22.4)	58 (18.5)	132 (42.2)	17 (5.4)	36 (11.5)	0 (0.0)	3.35 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	65 (20.8)	42 (13.4)	122 (39.0)	31 (9.9)	6 (1.9)	47 (15.0)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	43 (13.7)	40 (12.8)	117 (37.4)	62 (19.8)	11 (3.5)	40 (12.8)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	45 (14.4)	47 (15.0)	121 (38.7)	51 (16.3)	9 (2.9)	40 (12.8)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	81 (25.9)	54 (17.3)	94 (30.0)	35 (11.2)	9 (2.9)	40 (12.8)	3.60 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	51 (16.3)	44 (14.1)	96 (30.7)	50 (16.0)	9 (2.9)	63 (20.1)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	44 (14.1)	35 (11.2)	94 (30.0)	52 (16.6)	12 (3.8)	76 (24.3)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม							3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ไม่เคยใช้บริการไม่ได้นำมาคิดค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน

ระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.48) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ค่าธรรมเนียมครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	178 (56.9)	70 (22.4)	50 (16.0)	12 (3.8)	3 (1.0)	4.30 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	83 (26.5)	62 (19.8)	87 (27.8)	50 (16.0)	31 (9.9)	3.37 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM	148 (47.3)	74 (23.6)	72 (23.0)	17 (5.4)	2 (0.6)	4.12 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงิน ฝากเพียงพอ	135 (43.1)	77 (24.6)	75 (24.0)	21 (6.7)	5 (1.6)	4.01 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	135 (43.1)	82 (26.2)	77 (24.6)	16 (5.1)	3 (1.0)	4.05 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	158 (50.5)	80 (25.6)	65 (20.8)	3 (1.0)	7 (2.2)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.01 (มาก)

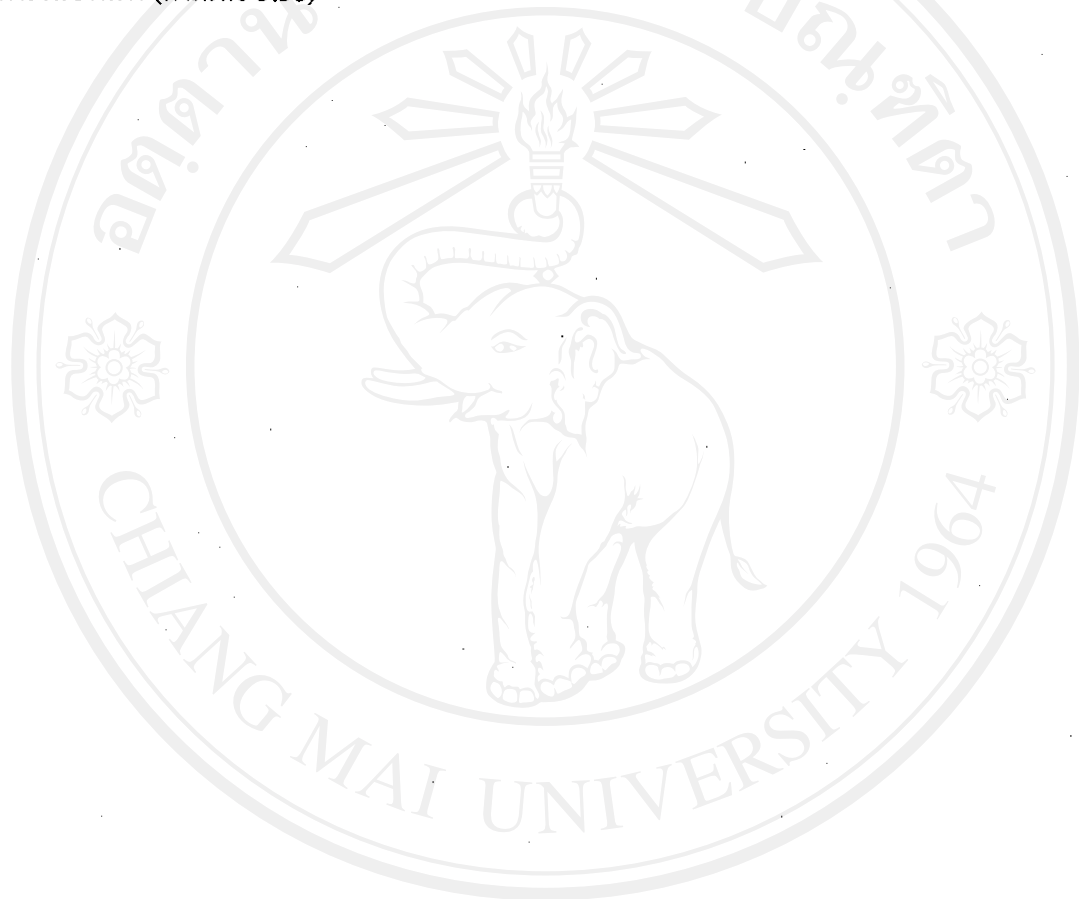
จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วง เทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสลิน วันเด็ก สัปดาห์ อมทรัพย์	163 (52.1)	70 (22.4)	64 (20.4)	14 (4.5)	2 (0.6)	4.21 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า	128 (40.9)	84 (26.8)	72 (23.0)	23 (7.3)	6 (1.9)	3.97 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	134 (42.8)	99 (31.6)	56 (17.9)	21 (6.7)	3 (1.0)	4.09 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	105 (33.5)	97 (31.0)	79 (25.2)	26 (8.3)	6 (1.9)	3.86 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ผ่านวิทยุชุมชน	98 (31.3)	85 (27.2)	96 (30.7)	24 (7.7)	10 (3.2)	3.76 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	93 (29.7)	70 (22.4)	94 (30.0)	39 (12.5)	17 (5.4)	3.58 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วง เทศกาลต่างๆ	87 (27.8)	76 (24.3)	102 (32.6)	36 (11.5)	12 (3.8)	3.61 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ ชุมชนและให้คำแนะนำนอก สถานที่	98 (31.3)	66 (21.1)	113 (36.1)	27 (8.6)	9 (2.9)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากเรียงลำดับคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสลิน วันเด็ก

สัปดาห์อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.21) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีของ
ชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.86) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.76) การออกเยี่ยมลูกค้า
ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีการ
โฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วง เทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีการโฆษณาทาง
โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	123 (39.3)	81 (25.9)	83 (26.5)	21 (6.7)	5 (1.6)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่ จะให้บริการ	120 (38.3)	86 (27.5)	85 (27.2)	20 (6.4)	2 (0.6)	3.96 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	169 (54.0)	90 (28.8)	48 (15.3)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.35 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้ถูกต้อง	144 (46.0)	99 (31.6)	53 (16.9)	17 (5.4)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจ ง่าย อธิบายได้ชัดเจน	136 (43.5)	89 (28.4)	73 (23.3)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า	158 (50.5)	79 (25.2)	59 (18.8)	14 (4.5)	3 (1.0)	4.20 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า อย่างทันที	146 (46.6)	84 (26.8)	65 (20.8)	15 (4.8)	3 (1.0)	4.13 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	173 (55.3)	75 (24.0)	50 (16.0)	14 (4.5)	1 (0.3)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ
พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย
4.20) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้จัดการสาขาสามารถ
ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย

อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความถูกต้องของการบันทึก ข้อมูล	149 (47.6)	82 (26.2)	62 (19.8)	20 (6.4)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ฝากและถอน โอนเงิน	152 (48.6)	85 (27.2)	60 (19.2)	14 (4.5)	2 (0.6)	4.19 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	156 (49.8)	95 (30.4)	51 (16.3)	11 (3.5)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของ บัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลง ข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้ง สมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออก สมุดใหม่	75 (24.0)	95 (30.4)	126 (40.3)	15 (4.8)	2 (0.6)	3.72 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดของเงิน ฝากแต่ละประเภท	130 (41.5)	101 (32.3)	62 (19.8)	20 (6.4)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากเรียงลำดับคือการให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความรวดเร็วในการให้บริการฝาก และถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.15) การให้ คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.09) การตรวจสอบ การเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการ ออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็น สถาบันที่มีความมั่นคง	185 (59.1)	93 (29.7)	31 (9.9)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.47 (มาก)
การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด	160 (51.1)	103 (32.9)	47 (15.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
ตั้งอำนวยความสะดวกขณะรอ รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	154 (49.2)	88 (28.1)	58 (18.5)	9 (2.9)	4 (1.3)	4.21 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	149 (47.6)	87 (27.8)	65 (20.8)	12 (3.8)	0 (0.0)	4.19 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเพียงพอ	107 (34.2)	93 (29.7)	91 (29.1)	20 (6.4)	2 (0.6)	3.90 (มาก)
การจัดสำนักงานในรูปแบบ ภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู- ทอง	134 (42.8)	97 (31.0)	69 (22.0)	9 (2.9)	4 (1.3)	4.11 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวาง สะดวกต่อการหยิบใช้	154 (49.2)	94 (30.0)	56 (17.9)	9 (2.9)	0 (0.0)	4.26 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรม มีความเหมาะสม	88 (28.1)	99 (31.6)	105 (33.5)	19 (6.1)	2 (0.6)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.16 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากเรียงลำดับคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.47) การจัดสถานที่
มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้
(ค่าเฉลี่ย 4.26) ตั้งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง

รอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง (ค่าเฉลี่ย 4.11) ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.97	มาก	3.73	มาก
ด้านราคา	3.65	มาก	3.33	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	4.21	มาก	4.01	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	มาก	3.85	มาก
ด้านพนักงาน	4.31	มาก	4.15	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	มาก	4.08	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.20	มาก	4.16	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือใน ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.33)

สรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้านักเงินฝากก่อนรับบริการ กับความพึงพอใจหลังรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ที่ไม่ต่างจากความคาดหวังก่อน

รับบริการ คือมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้น ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาออยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีประเภทเงินฝากไม่หลากหลาย	20	6.4
ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	72	23.0
ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการนอกเหนือจาก ตู้ ATM	51	16.3
บริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ	57	18.2
บริการ โอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 12.30 น.	70	22.4
ให้บริการตรวจสอบยอดเงิน โอนทางโทรศัพท์โดยสอบถามข้อมูลผู้เป็นเจ้าของบัญชี	30	9.6
การตัดบัญชีคู่ออนบัญชีร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	18	5.8

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการและบริการผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ บริการ โอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 12.30 น. ร้อยละ 22.4 บริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ ร้อยละ 18.2 ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการนอกเหนือจาก ตู้ ATM ร้อยละ 16.3 ให้บริการตรวจสอบยอดเงิน โอนทางโทรศัพท์โดยสอบถามข้อมูลผู้เป็นเจ้าของบัญชี ร้อยละ 9.6

มีประเภทเงินฝากไม่หลากหลาย ร้อยละ 6.4 การตัดบัญชีคู่ออนบัญชีร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ	156	49.8
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงินสูง	124	39.6
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อสูง	70	22.4
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่สูง	26	8.3
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT สูง	54	17.3
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงินสูง	25	8.0
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษสูง	17	5.4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงินสูง ร้อยละ 39.6 ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อสูง ร้อยละ 22.4 ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT สูง ร้อยละ 17.3 ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่สูง ร้อยละ 8.3 ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงินสูง ร้อยละ 8.0 ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษสูง ร้อยละ 5.4

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัด
จำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งไม่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	36	11.5
ไม่มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	180	57.5
ป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM ไม่ชัดเจน	27	8.6
ช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากไม่เพียงพอ	35	11.2
บริเวณสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ	51	16.3
การจัดสถานที่ภายในไม่เป็นสัดส่วนไม่มีระเบียบ	17	5.4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 พบว่าปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา
คือไม่มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ ร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ บริเวณสำหรับรอรับบริการไม่
เพียงพอ ร้อยละ 16.3 ที่ตั้งไม่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 11.5 ช่องบริการ
สำหรับลูกค้าเงินฝากไม่เพียงพอ ร้อยละ 11.2 ป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM ไม่ชัดเจน ร้อยละ
8.6 การจัดสถานที่ภายในไม่เป็นสัดส่วนไม่มีระเบียบ ร้อยละ 5.4

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	24	7.7
มีของชำร่วย ของที่ระลึก ไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า	96	30.7
ของที่ระลึก ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	24	7.7
แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการไม่เพียงพอ	48	15.3
การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชนน้อยเกินไป	79	25.2
การโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ มีน้อยเกินไป	61	19.5
ไม่มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดในช่วงเทศกาล ได้ดีเพียงพอ	68	21.7
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ไม่สม่ำเสมอ	55	17.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ มีของชำร่วย ของที่ระลึก ไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า ร้อยละ 30.7 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชนน้อยเกินไป ร้อยละ 25.2 ไม่มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดในช่วงเทศกาล ได้ดีเพียงพอ ร้อยละ 21.7 การโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ มีน้อยเกินไป ร้อยละ 19.5 การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ไม่สม่ำเสมอ ร้อยละ 17.6 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 15.3 ไม่มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ และของที่ระลึก ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี ร้อยละ 7.7

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน

ปัญหาด้านพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
การต้อนรับของพนักงานไม่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	72	23.0
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	51	16.3
การแต่งกายของพนักงานไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย	9	2.9
พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำได้อย่างถูกต้อง	13	4.2
พนักงานใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจยาก อธิบายได้ไม่ชัดเจน	58	18.5
ผู้จัดการสาขาไม่ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	16	5.1
ผู้จัดการสาขาไม่สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	15	4.8
ผู้จัดการสาขาไม่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	7	2.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่าปัญหาด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ การต้อนรับของพนักงานไม่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ พนักงานใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจยาก อธิบายได้ไม่ชัดเจน ร้อยละ 18.5 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ร้อยละ 16.3 ผู้จัดการสาขาไม่ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ร้อยละ 5.1 ผู้จัดการสาขาไม่สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที ร้อยละ 4.8 พนักงานไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 4.2 การแต่งกายของพนักงานไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย ร้อยละ 2.9 ผู้จัดการสาขาไม่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การบันทึกรายการและข้อมูล มักพบข้อผิดพลาด	35	11.2
การติดต่อบริการฝากและถอน โอนเงิน มีความล่าช้า	43	13.7
การให้บริการระบบบัตรคิว ไม่เหมาะสม	26	8.3
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว	17	5.4
ไม่มีการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	57	18.2
อื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์มีปัญหา ชัดข้องบ่อยเกินไป (1 คน)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ ไม่มีการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท ร้อยละ 18.2 รองลงมาคือ การติดต่อบริการฝากและถอน โอนเงิน มีความล่าช้า ร้อยละ 13.7 การบันทึกรายการและข้อมูล มักพบข้อผิดพลาด ร้อยละ 11.2 การให้บริการระบบบัตรคิว ไม่เหมาะสม ร้อยละ 8.3 การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว ร้อยละ 5.4 อื่นๆ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงเป็นไปในแง่ลบ ไม่นั่นคง	14	4.5
การจัดสถานที่ไม่มีความสวยงาม ไม่เรียบร้อย และไม่สะอาด	10	3.2
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้นั่งรอ มีไม่เพียงพอ	48	15.3
อุปกรณ์ที่ให้บริการ ไม่ทันสมัย	33	10.5
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ	70	22.4
การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง ไม่เหมาะสม	5	1.6
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางไม่สะดวกต่อการหยิบใช้	11	3.5
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความยุ่งยากในการกรอกแบบ	56	17.9

จากตารางที่ 32 พบว่าปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหา คือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ร้อยละ 22.4 รองลงมาคือ เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความยุ่งยากในการกรอกแบบ ร้อยละ 17.9 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้นั่งรอ มีไม่เพียงพอ ร้อยละ 15.3 อุปกรณ์ที่ให้บริการ ไม่ทันสมัย ร้อยละ 10.5 ภาพลักษณ์และชื่อเสียงเป็นไปในแง่ลบ ไม่นั่นคง ร้อยละ 4.5 ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางไม่สะดวกต่อการหยิบใช้ ร้อยละ 3.5 การจัดสถานที่ไม่มีความสวยงาม ไม่เรียบร้อย และไม่สะอาด ร้อยละ 3.2 การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง ไม่เหมาะสม ร้อยละ 1.6

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

4.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	4.09 (มาก)	4.27 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีบริการบัญชีคู่โอนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95, 4.02, 3.84)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.09) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31- 45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการโอนเงินต่างสาขา/ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมงและบริการรับฝากนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีบริการโอนเงินต่างสาขา/ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.44 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60, 3.73, 3.53)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.93) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.82) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05, 4.14, 3.88)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.24)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิติน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96,3.96,3.82)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิติน วันเด็ก เทศกาล สัปดาห์หอมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึก

สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) ของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงาน	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ ชัดเจน	4.19 (มาก)	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับ ฟังความคิดเห็น ของลูกค้า	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.46 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.45 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23,4.35,4.45)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟัง

ความคิดเห็น ของลูกค้า และผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีการแต่งกายสะอาด
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.57) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม
ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ พนักงานสามารถให้
คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง และผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย
4.46)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.26 (มาก)	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอ เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุด หาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16,4.24,4.13)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.36) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.50) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.27 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความเหมาะสม	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13,4.25,4.26)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง(ค่าเฉลี่ย 4.54, 4.63) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.32,4.39)

4.2 ข้อมูลพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านเงิน
ฝากของธนาคารออมสินสาขาทอโยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
และบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุก คน	3.83 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการบัญชีคู่โอนร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	3.35 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68, 3.79, 3.70)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24

ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท และ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.03) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.43) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.24 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	3.32 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.04 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	3.16 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.49 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	3.28 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมลอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.24, 3.49, 3.17)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.35) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.26) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94, 4.04, 4.12)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.54) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และมีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสําหรับลูกค้า	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.99 (มาก)	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	4.02 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79, 3.91 , 3.82)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออม

ทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามอายุ

ด้านพนักงาน	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	3.74 (มาก)	4.04 (มาก)	4.24 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.17 (มาก)	4.42 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.01 (มาก)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ ชัดเจน	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับ ฟังความคิดเห็น ของลูกค้า	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	3.95 (มาก)	4.22 (มาก)	4.39 (มาก)	4.13 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.10 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97, 4.22 , 4.43)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.42) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.63) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.05 (มาก)	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	4.12 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอ เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุด หาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97, 4.15 , 4.20)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี และอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.33) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.23) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.26 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด	4.16 (มาก)	4.42 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	3.98 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.16 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความเหมาะสม	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03, 4.23 , 4.30)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.26) การจัดสถานที่มีความ

สวยงาม เรียบร้อย สะอาด และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.60) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.65) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ					
	คาดหวัง			พึงพอใจ		
	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป	16-30 ปี	31-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านราคา	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านพนักงาน	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.45 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่าทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 16 – 30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31 – 45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 16 – 30 ปี มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านพนักงานและ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ยกเว้นด้านราคามีค่าเฉลี่ยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31- 45 ปี มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ยกเว้นด้านราคามีค่าเฉลี่ยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ยกเว้นด้านราคามีค่าเฉลี่ยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

4.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.56 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	4.46 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.44 (ปาน กลาง)	4.32 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริการรับฝากนอก สถานที่	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.32 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.01 (มาก)	4.35 (มาก)	3.39 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบ ยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.09 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)
มีบริการบัญชีกู้ออน ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11, 4.08, 3.78, 4.20, 3.70, 3.57)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ และมีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีบริการ โอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.01) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน(ค่าเฉลี่ย 4.46) มีบริการ โอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง และมีบริการรับฝากนอกสถานที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน(ค่าเฉลี่ย 4.52) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง และมีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.39 (มาก)	3.89 (มาก)	3.65 (มาก)	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงิน ต่างสาขา/โอนเงิน	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้ง สมุดหายออกสมุดใหม่	2.89 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการใช้ บัตร ATM/VISA DEBIT	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝาก เช็คเรียกเก็บเงิน	3.20 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	3.20 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา เกษตรกร และอื่นๆ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.32, 3.11, 2.89) ส่วนอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.64, 3.89)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากและค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าธรรมเนียมการรักษา

บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน และ ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.94) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.52) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.13) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัด
จำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมา ใช้บริการได้สะดวก	4.11 (มาก)	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.45 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	2.63 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ ตู้ ATM	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.48 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้า เงินฝากเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	3.69 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.49 (มาก)	4.37 (มาก)	3.50 (มาก)	4.18 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)	3.69 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	3.64 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความ
คาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06,4.19,4.06,4.40,3.64) ยกเว้นอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.54)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.22) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมา
ใช้บริการได้สะดวก มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.42) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.67, 4.81) มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.59, 4.52) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.06) ช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันอมส วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.41 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	4.09 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	3.86 (มาก)	4.48 (มาก)	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.25 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.67 (มาก)	4.18 (มาก)	3.52 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	4.26 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.52 (มาก)	4.26 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูล แก่ชุมชนและให้คำแนะนำ นอกสถานที่	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)	3.52 (มาก)	4.46 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)	4.37 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00,4.03,3.77,4.37) ยกเว้นอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.44, 3.44)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ และการออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีของชำร่วยของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีแผนประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงาน	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ชุ่มชื้น ทักทาย	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)	4.14 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	3.63 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานมีความกระตือ รือร้นที่จะให้บริการ	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	3.81 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	3.81 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอา ใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็น ของลูกค้า	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.69 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.04 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.25,4.30,4.10,3.76) ยกเว้นอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.70,4.50)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.45) ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานมี ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้จัดการสาขา ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้จัดการสาขาสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.77) พนักงาน ใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน และพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.70) พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย และผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที(ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้จัดการ สาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	4.34 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	3.82 (มาก)	4.25 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชีเพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่	3.78 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	3.89 (มาก)	4.23 (มาก)	4.01 (มาก)	4.43 (มาก)	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.42 (มาก)	4.19 (มาก)	3.80 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07,4.22,4.06,4.42,4.19,3.80)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.33) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.26) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.72) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.70) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.63) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.59) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.11 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	4.44 (มาก)
การจัดสถานที่มีความ สวยงาม เรียบร้อย สะอาด	3.89 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	4.31 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.49 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	3.63 (มาก)	4.23 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.38 (มาก)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดสำนักงานใน รูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	4.46 (มาก)	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัด วางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอ ต่าง ๆ ในการติดต่อทำ ธุรกรรมมีความเหมาะสม	3.67 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.36 (มาก)	3.85 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.56 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01,4.20,4.08,4.20,3.56) ยกเว้นอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.55)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ และการจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.37, 4.43) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.29,4.17) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง(ค่าเฉลี่ย 4.77) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง(ค่าเฉลี่ย 4.63) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.56) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำรองเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	4.44 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.56 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.63 (มาก)	4.18 (มาก)
มีบริการรับฝากนอก สถานที่	4.33 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	4.36 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบ ยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	4.25 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการบัญชีคู่ออน ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	4.25 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	4.05 (มาก)	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.33, 3.62, 3.71, 4.05, 3.55) ยกเว้น อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีบริการ เงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง และมีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.09, 4.11) มีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.90) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรก คือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีบริการเงินฝากหลากหลาย ประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงิน ต่างสาขา/โอนเงิน	3.75 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	4.16 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้ง สมุดหายออกสมุดใหม่	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการใช้ บัตร ATM/VISA DEBIT	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝาก เช็คเรียกเก็บเงิน	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมลดครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38, 3.34, 3.32, 2.94, 2.98) ยกเว้นอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย

3.60) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อและค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.92) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน และ ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัด
จำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมา ใช้บริการ ได้สะดวก	3.89 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.30 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	3.78 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.78 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงจุดให้บริการ ตู้ ATM	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.12 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้า เงินฝากเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	4.33 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าด้าน การจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึง
พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 3.87, 3.85, 4.33) ยกเว้นอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.53) และ
อาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.34)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีป้ายแสดงจุดที่
ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และมีบริเวณสำหรับ
รอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.06) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.80) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.85) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.75) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันอมสสิน วันเด็ก สัปดาห์หอสมุดฯ	4.44 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.63 (มาก)	4.21 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า	4.56 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	4.04 (มาก)	4.39 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	4.33 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.78 (มาก)	3.41 (มาก)	3.56 (มาก)	4.13 (มาก)	3.78 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูล แก่ชุมชนและให้คำแนะนำ นอกสถานที่	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)	3.81 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	4.32 (มาก)	3.89 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าด้าน การส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, 3.67, 3.80, 4.32, 3.89) ยกเว้น อาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีของที่ระลึก มอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มี การโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีของ ชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) ของที่ ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรก คือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือ วันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับ ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงาน	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ชุ่มชื้น ทักทาย	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความกระตือ รือร้นที่จะให้บริการ	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	3.13 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่าย อธิบาย ได้ชัดเจน	4.44 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.13 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอา ใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็น ของลูกค้า	4.45 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	2.94 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	3.25 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	3.02 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.26, 4.06, 4.04) ส่วนธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.56, 4.53) ยกเว้นอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.02)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงาน ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมี การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.70) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง และผู้จัดการ สาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรก คือผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) พนักงานมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.74) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 3.38) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.33 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)	4.19 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	4.26 (มาก)
การตรวจสอบการเป็นเจ้าของบัญชี เพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชีเงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ชำรุด เพื่อทำการออกสมุดใหม่	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.52 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	4.56 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.50 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	4.48 (มาก)	4.33 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31, 3.99, 3.95, 4.48, 4.33) ยกเว้นอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท

(ค่าเฉลี่ย 4.56) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว(ค่าเฉลี่ย 4.13) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว(ค่าเฉลี่ย 4.15) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว(ค่าเฉลี่ย 4.69) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.67) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.67) การให้บริการระบบบัตรคิว(ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือการให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.63) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.36 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.47 (มาก)
การจัดสถานที่มีความ สวยงาม เรียบร้อย สะอาด	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	3.63 (มาก)	4.21 (มาก)
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	3.13 (มาก)	4.19 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	4.36 (มาก)	3.81 (มาก)	2.81 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
การจัดสำนักงานใน รูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัด วางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.56 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.13 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอ ต่าง ๆ ในการติดต่อทำ ธุรกรรมมีความเหมาะสม	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าด้าน ลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และเกษตรกร มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15, 4.10, 4.08, 4.28, 4.33) ส่วนอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.55) ยกเว้น อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.37)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัด วางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.12) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.43) การจัด สถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.25) การจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.74) ความทันสมัย ของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรก คือการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็น สถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.70) สิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำรอกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ 3 ลำดับแรกคือมี ชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.06) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) สิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ เช่น น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แก้วน้ำรอกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	อื่นๆ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	4.33 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	4.05 (มาก)	3.55 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)			
ด้านราคา	3.32 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)			
ด้านการจัดจำหน่าย	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)			
ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)	4.37 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	4.32 (มาก)	3.89 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)			
ด้านพนักงาน	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)	4.26 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	3.02 (ปานกลาง)			
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.42 (มาก)	4.19 (มาก)	3.80 (มาก)	4.31 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	4.48 (มาก)	4.33 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	4.01 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.56 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)			

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ยกเว้นปัจจัยด้านราคาที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เกษตรกร มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ยกเว้น ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11, 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89, 3.34)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.10) ยกเว้นปัจจัยด้านราคาที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ยกเว้น ด้านราคาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ยกเว้น ด้านราคาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ด้าน

กระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เกษตรกร มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านการส่งเสริมการตลาด ยกเว้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ยกเว้นด้านราคา ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

สรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าเงินฝากก่อนรับบริการ กับความพึงพอใจหลังรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจหลังรับบริการ ที่ไม่ต่างจากความคาดหวังก่อนรับบริการ คือมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นอาชีพอื่นๆ ที่มีความพึงพอใจหลังรับบริการทุกปัจจัยในระดับปานกลาง

4.5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	3.85 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.76 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
มีบริการรับฝากนอก สถานที่	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.98 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบ ยอดเงินโอนทางโทรศัพท์	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
มีบริการบัญชีคู่มือ ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.96 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	3.57 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08, 3.94, 3.78, 3.84, 4.13, 3.57)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.05) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีบริการโอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ให้บริการตรวจสอบยอดเงิน โอนทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีบริการโอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา						
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.21 (มาก)	3.35 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	4.23 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	3.48 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	3.07 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	2.93 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่าด้าน ราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวศ. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.50, 3.53, 3.89, 4.00) ยกเว้น มัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.35)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.23) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.38) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.73) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.12) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทุกรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัด
จำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมา ใช้บริการได้สะดวก	4.91 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.05 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	4.71 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ ตู้ ATM	4.36 (มาก)	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้า เงินฝากเพียงพอ	4.79 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	4.70 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	4.52 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.66 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าด้าน การจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา
มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวศ. ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มี
ความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.06, 3.91, 4.39, 4.17) ยกเว้น
ประถมศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.91) มีช่องบริการ
สำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) การจัดสถานที่

ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)	4.47 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึก เพียงพอสำหรับลูกค้า	4.09 (มาก)	3.91 (มาก)	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.77 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)	4.18 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.97 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)	3.54 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.88 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูล แก่ชุมชนและให้คำแนะนำ นอกสถานที่	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)	4.19 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ การศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01, 3.84, 4.02, 3.56, 4.19, 3.50)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรัลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรัลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรัลูกค้า และของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีของชำร่วย ของ ที่ระลึกเพียงพอสำหรัลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ ออมทรัพย์ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรัลูกค้า ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	4.79 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	3.92 (มาก)	4.49 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานมีความกระตือ รือร้นที่จะให้บริการ	4.70 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	4.82 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.76 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	3.95 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	4.73 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอา ใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็น ของลูกค้า	4.58 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.95 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.76 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)	3.89 (มาก)	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26, 3.98, 4.43, 4.00) ยกเว้นการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น ที่มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.71, 4.57)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.82) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.79) และ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.70) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.82) (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังลำดับแรกทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล	4.79 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.47 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.73 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.01 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
การให้บริการระบบบัตร คิว	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
การตรวจสอบการเป็น เจ้าของบัญชี เพื่อขอ เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชี เงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ ชำรุด เพื่อทำการออกสมุด ใหม่	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ของเงินฝากแต่ละประเภท	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ
การศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.37, 4.24, 4.15, 3.92,
4.35, 4.00)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.79) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.73) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.48) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.06) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังลำดับแรกทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.88 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)
การจัดสถานที่มีความ สวยงาม เรียบร้อย สะอาด	4.76 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ	4.79 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	4.30 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.69 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดสำนักงานใน รูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัด วางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.76 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.47 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอ ต่าง ๆ ในการติดต่อทำ ธุรกรรมมีความเหมาะสม	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.22, 4.07, 3.93, 4.37, 4.00) ยกเว้นระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.53)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.88) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.74) การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.27) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.53) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.47) การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังลำดับแรกทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

4.6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	4.12(มาก)	3.57 (มาก)	3.90(มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง	4.21 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
มีบริการรับฝากนอก สถานที่	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.40 (มาก)	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)
ให้บริการตรวจสอบ ยอดเงิน โอนทางโทรศัพท์	3.65 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการบัญชีคู่มือ ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ การศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.84, 3.62, 3.63, 3.79) ยกเว้นการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.61) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.90) มี บริการโอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.83) มี บริการโอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.19) ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการโอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังลำดับแรก การ นำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และ มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา						
	ประถมศึกษ	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.55 (มาก)	2.78 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่	3.17 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.23 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	2.97 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ	2.97 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 71 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.22,3.35,3.31,3.27,3.41) ยกเว้นการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.59) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.43) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.81) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัด
จำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมา ใช้บริการได้สะดวก	4.70 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.49 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	3.91 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ ตู้ ATM	4.42 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
มีช่องบริการสำหรับลูกค้า เงินฝากเพียงพอ	4.79 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
มีบริเวณสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	4.64 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	4.76 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.20 (มาก)	3.87 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มี
ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 3.84, 3.76, 4.10, 4.17) ยกเว้น
การศึกษาประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.54)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.79) การจัดสถานที่
ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.76) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย
4.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และมีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM (ค่าเฉลี่ย 3.93) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออสมตินวันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์	4.48 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	4.40 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า	4.21 (มาก)	3.91 (มาก)	4.16 (มาก)	3.69 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.33 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	4.15 (มาก)	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	4.12 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.94 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่	4.18 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ การศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18, 3.68, 3.93, 4.01, 4.13) ยกเว้นการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.47)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีของ ชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า ของที่ระลึก สามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอก สถานที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีของ ชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีแผ่น พับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรก คือมี ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ มี การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	3.95 (มาก)	3.54 (มาก)	4.04 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.61 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	4.82 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	3.98 (มาก)	4.41 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้ ถูกต้อง	4.73 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	4.67 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)	4.11 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้ความเอา ใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็น ของลูกค้า	4.67 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
ผู้จัดการสาขาสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างทันที	4.48 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)	4.18 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ผู้จัดการสาขามีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.82 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.34 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	4.19 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.40, 4.09, 3.83, 4.19) ยกเว้น ประถมศึกษาและปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64, 5.00)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.82) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.73) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน และผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.65) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันทีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัย (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา						
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวศ.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	4.23 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน	4.70 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	3.74 (มาก)	4.21 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
การให้บริการระบบบัตรคิว	4.70 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	4.37 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
การตรวจสอบการเป็น เจ้าของบัญชี เพื่อขอ เปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชี เงินฝาก การแจ้งสมุดหาย/ ชำรุด เพื่อทำการออกสมุด ใหม่	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ของเงินฝากแต่ละประเภท	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)	3.74 (มาก)	4.16 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 75 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.42, 4.37, 4.08, 3.74, 4.16) ยกเว้นการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.70,4.57) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.58, 4.52) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.48,4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.31) การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน และการให้บริการระบบบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา						
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.91 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
การจัดสถานที่มีความ สวยงาม เรียบร้อย สะอาด	4.85 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่ง รอเพียงพอ	4.79 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ	4.73 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	4.12 (มาก)	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
การจัดสำนักงานใน รูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัด วางสะดวกต่อการหยิบใช้	4.64 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มคำขอ ต่าง ๆ ในการติดต่อทำ ธุรกรรมมีความเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 76 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ การศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27, 4.01, 3.97, 4.25, 4.13) ยกเว้นการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.53)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.91, 4.24) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.85, 4.15) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.79, 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.70) ใบฝากเงิน- ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.29) การจัด สถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.14) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการ หยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานิติปริญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.52) การจัดสถานที่ มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการ หยิบใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานิติปริญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 5.00)

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ								
	ประม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวช.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	ประม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวช.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	ประม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวช.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	3.57 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)
ด้านราคา	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	4.66 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)	4.19 (มาก)	3.50 (มาก)	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ด้านพนักงาน	4.71 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	3.83 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)	3.74 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.53 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.71) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.66) และด้านลักษณะทางภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.84) (ค่าเฉลี่ย 4.08) ยกเว้นด้านราคา ที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.50)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.64) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) ด้านลักษณะทางภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) สำหรับด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.68) ยกเว้นด้านราคา ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ยกเว้นด้านราคา ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) ยกเว้นด้านราคา และ ด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27, 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ยกเว้นด้านราคา ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 5.00) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ (4.13) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

สรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าเงินฝากก่อนรับบริการ กับความพึงพอใจหลังรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ที่ไม่ต่างจากความคาดหวังก่อนรับบริการ คือมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้น ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- สถานที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ (1 คน)
- น่าจะปรับปรุงบางข้อที่สมควรที่จะทำการแก้ไข ส่วนมากลูกค้าที่เคยใช้บริการให้อยู่เกณฑ์ที่ดี แต่ถ้าทำการแก้ไขเป็นบางข้อ เช่น เพิ่มเติมตู้ ATM มีการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุชุมชน และมีการเข้าร่วมกับสังคมก็จะดีมาก (1 คน)
- งานบริการ ถ้าขาดรอยยิ้ม ดูแล้วไม่มีเสน่ห์ ขาดการโฆษณา อย่างน้อยก็ควรมีการพูดทักทายลูกค้าเพื่อให้การบริการแบบกันเอง (1 คน)
- อยากให้มีที่จอดรถมากกว่านี้ (1 คน)
- อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (1 คน)
- ส่วนมากคืออยู่แล้ว (1 คน)
- พนักงานบริการเป็นกันเองดี (1 คน)
- ส่วนใหญ่ก็อยู่แล้ว (1 คน)
- ควรจะจัดให้มีป้ายหรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ จุดให้บริการที่ชัดเจน เช่น จุดไหน รับฝาก – ถอน หรือ สินเชื่อ (1 คน)
- มีพนักงานบางคนชอบคุยแต่โทรศัพท์บางครั้งมีลูกค้ารออยู่ น่าจะบริการลูกค้าก่อนแล้วค่อยคุย แต่ก็ดีกันทุกคนให้บริการดีเป็นกันเอง กับลูกค้า ดีมาก (1 คน)
- ควรจัดบริการถ่ายเอกสาร ให้ลูกค้ากรณีเปิดบัญชีใหม่ หรือทำบัตร ATM หรือคิดค่าถ่ายเอกสาร แทนที่ให้ลูกค้าออกไปถ่ายเอกสารเองนอกสถานที่ (1 คน)
- อยากให้มีการรับฝากนอกสถานที่ อาทิ ดยัลสองครั้ง (1 คน)
- ก็อยากจะให้พัฒนาและทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่านี้ (1 คน)
- พนักงานต้องเป็นสาวเท่านั้น และสวยๆ ด้วย หุ่นดีๆ อธิบายดี ยิ้มให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อความชุ่มชื่นหัวใจ (1 คน)
- พนักงานต้องสวย พูดจาไพเราะ การให้บริการต้องรวดเร็ว ทันใจ (1 คน)
- สถานที่จอดรถ (1 คน)
- เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (1 คน)

- ATM ชักข้องบ่ย และต่างธนาคารไม่สามารถเบิกได้ (1 คน)
- อยากให้มีการแจ้งยอดบัญชีเงินฝากเป็นประจำทุกเดือน (กระแสรายวัน) (1 คน)
- อยากได้ตู้ ATM ใหม่กว่านี้ หน้าจอไม่ชัดเจน (1 คน)
- ผู้จัดการบริการดีมาก พนักงานยิ้มแย้มในการต้อนรับลูกค้า (1 คน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved