

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	55.70
หญิง	133	44.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.70 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.30

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	34	11.30
26-40 ปี	121	40.30
41-55 ปี	110	36.70
56 ปีขึ้นไป	35	11.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 26-40 ปี ร้อยละ 40.30 รองลงมาอายุ 41-55 ปี ร้อยละ 36.70 และอายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.70

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	97	32.30
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	56	18.70
ปริญญาตรี	127	42.30
สูงกว่าปริญญาตรี	20	6.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 42.30 รองลงมา ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 32.30 และอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.70

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	41	13.67
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	167	55.67
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	60	20.00
เกษตรกร	23	7.67
อื่นๆ	9	3.00
รวม	300	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา (5) รับจ้างทั่วไป (1) แม่บ้าน (3)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 55.67 รองลงมา พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 20.00 และเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ร้อยละ 13.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน10,000 บาท	127	42.30
10,001-20,000 บาท	109	36.30
20,001-30,000 บาท	44	14.70
30,001 บาทขึ้นไป	20	6.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.30 รองลงมา 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.30 และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 14.70

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	34	11.30
1-2 ปี	53	17.70
3-4 ปี	46	15.30
5 ปีขึ้นไป	167	55.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55.70 รองลงมา 1-2 ปี ร้อยละ 17.70 และ 3-4 ปี ร้อยละ 15.30

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านเงินฝาก

บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทออมทรัพย์	282	94.00
ประเภทกระแสรายวัน	14	4.67
ประเภทฝากประจำ	24	8.00
ประเภทฝากปลอดภาษี	4	1.33

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านเงินฝาก คือ ประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 94.00 รองลงมา ประเภทฝากประจำ ร้อยละ 8.00 และประเภทกระแสรายวัน ร้อยละ 4.67

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ

บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินกู้เกินบัญชี	69	23.00
สินเชื่อชนวิฑู	79	26.33
เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	25	8.33
สินเชื่อเกษตร	7	2.33
อื่นๆ	15	5.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

อื่นๆ ได้แก่ กู้เพื่อการศึกษา (1) ธนาคารเพื่อประชาชน (3) บัตรเครดิต (10) KTC (2)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ คือสินเชื่อชนวิฑู ร้อยละ 26.33 รองลงมา วงเงินกู้เกินบัญชี ร้อยละ 23.00 และ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 8.33

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านอื่นๆ

บริการด้านอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิตวีซ่า	259	86.33
ชำระค่าสาธารณูปโภค	40	13.33
โอนเงินต่างธนาคาร	55	18.33
บริการด้านต่างประเทศ	1	0.33
อื่นๆ	2	0.67

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 300 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ชำระค่าบริการบัตรเครดิต - KTB leasing

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบริการที่เคยใช้บริการด้านบริการอื่นๆ คือ บัตรเดบิตวีซ่า ร้อยละ 86.33 รองลงมา โอนเงินต่างธนาคาร ร้อยละ 18.33 และชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 13.33

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีประเภทบริการให้ เลือกใช้หลากหลาย	49 (16.33)	150 (31.00)	93 (31.00)	6 (2.00)	2 (0.67)	3.79 (มาก)
มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ ตรงกับความต้องการของ ลูกค้า	22 (7.33)	135 (45.00)	125 (41.67)	17 (5.67)	1 (3.33)	3.53 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการ มีความชัดเจนและกรอก ง่าย	43 (14.33)	166 (55.33)	83 (27.68)	7 (2.33)	1 (0.33)	3.81 (มาก)
บริการเสริมเช่น บริการ บัตรเครดิต ประกัน อุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่า ซื้อสินค้าเป็นต้น	33 (11.00)	164 (54.67)	95 (31.67)	8 (2.67)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมี ภาพลักษณ์ที่ดีในการ ให้บริการ	79 (26.33)	151 (50.33)	65 (21.67)	5 (1.67)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
การรับประกันคุณภาพ การให้บริการ	54 (18.00)	163 (54.34)	76 (25.33)	7 (2.33)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
ให้บริการเป็นไปตาม มาตรฐาน	51 (17.00)	168 (56.00)	70 (23.34)	10 (3.33)	1 (0.33)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การรับประกันคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก	18 (6.00)	101 (33.67)	157 (52.33)	22 (7.33)	2 (0.67)	3.37 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	20 (6.67)	98 (32.67)	169 (56.33)	12 (4.00)	1 (0.33)	3.41 (ปานกลาง)
การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน	26 (8.67)	127 (42.32)	131 (43.67)	14 (4.67)	2 (0.67)	3.54 (มาก)
การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชัดเจน	26 (8.67)	131 (43.67)	132 (44.00)	11 (3.66)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
สิทธิประโยชน์/ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	28 (9.33)	117 (39.00)	137 (45.67)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาคือ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการติดต่อ	81 (27.00)	160 (53.33)	56 (18.67)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ	76 (25.33)	142 (47.33)	75 (25.00)	5 (1.67)	2 (0.67)	3.95 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการ ได้ทางโทรศัพท์และทาง อินเทอร์เน็ต	49 (16.33)	150 (50.00)	85 (28.33)	14 (4.67)	2 (0.67)	3.77 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	79 (26.33)	156 (52.00)	59 (19.67)	6 (2.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	40 (13.33)	98 (32.67)	117 (39.00)	40 (13.33)	5 (1.67)	3.43 (ปานกลาง)
พนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการ จอดรถ	29 (9.67)	82 (27.33)	105 (35.00)	58 (19.33)	26 (8.67)	3.10 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	51 (17.00)	166 (55.33)	74 (24.67)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของชุมชน	24 (8.00)	101 (33.67)	139 (46.33)	33 (11.00)	3 (1.00)	3.37 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์โดย การใช้แผ่นพับ	28 (9.33)	119 (39.67)	128 (42.67)	23 (7.67)	2 (0.67)	3.49 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่	23 (7.67)	94 (31.33)	137 (45.67)	39 (13.00)	7 (2.33)	3.29 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	16 (5.33)	97 (32.33)	120 (40.00)	57 (19.00)	10 (3.33)	3.17 (ปานกลาง)
การให้ของชำร่วยช่วง เทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และ ของแจก	31 (10.33)	111 (37.00)	110 (36.67)	40 (13.33)	8 (2.67)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง	41 (13.67)	171 (57.00)	81 (27.00)	5 (1.67)	2 (0.67)	3.81 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	39 (13.00)	137 (45.67)	103 (34.33)	15 (5.00)	6 (2.00)	3.63 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	53 (17.67)	141 (47.00)	97 (32.33)	8 (2.67)	1 (0.33)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	70 (23.33)	152 (50.67)	73 (24.33)	5 (1.67)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	34 (11.33)	196 (65.33)	70 (23.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	38 (12.67)	161 (53.67)	90 (30.00)	10 (3.33)	1 (0.33)	3.75 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดีและการแต่งกายมีความเหมาะสม	41 (13.67)	187 (62.33)	68 (22.67)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง	37 (12.33)	166 (55.34)	85 (28.33)	12 (4.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน	35 (11.67)	163 (54.33)	93 (31.00)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	42 (14.00)	172 (57.33)	83 (27.67)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	40 (13.33)	180 (60.00)	76 (25.33)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	43 (14.33)	167 (55.67)	81 (27.00)	8 (2.67)	1 (0.33)	3.81 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร	45 (15.00)	164 (54.67)	81 (27.00)	9 (3.00)	1 (0.33)	3.81 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	35 (11.67)	162 (54.00)	99 (33.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
ความสะอาดภายในธนาคาร	48 (16.00)	176 (58.67)	71 (23.67)	4 (1.33)	1 (0.33)	3.89 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	34 (11.33)	164 (54.67)	97 (32.33)	4 (1.33)	1 (0.33)	3.75 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก	45 (15.00)	147 (49.00)	93 (31.00)	14 (4.67)	1 (0.33)	3.74 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายนอกธนาคาร	34 (11.33)	141 (47.00)	115 (38.33)	10 (3.33)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.79 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	37 (12.33)	141 (47.00)	108 (36.00)	9 (3.00)	5 (1.67)	3.65 (มาก)
มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	46 (15.33)	162 (54.00)	85 (28.33)	6 (2.00)	1 (0.33)	3.82 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	47 (15.67)	135 (45.00)	108 (36.00)	7 (2.33)	3 (1.00)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบริการมีความเหมาะสม	33 (11.00)	136 (45.33)	112 (37.33)	16 (5.33)	3 (1.00)	3.60 (มาก)
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	34 (11.33)	119 (39.67)	128 (42.67)	16 (5.33)	3 (1.00)	3.55 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	27 (9.00)	118 (39.33)	125 (41.67)	24 (8.00)	6 (2.00)	3.45 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	41 (13.67)	136 (45.33)	115 (38.33)	6 (2.00)	2 (0.67)	3.69 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	31 (10.33)	124 (41.33)	127 (42.33)	15 (5.00)	3 (1.00)	3.55 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้	50 (16.67)	163 (54.33)	80 (26.67)	6 (2.00)	1 (0.33)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.65 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.80	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.48	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.74	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	ปานกลาง
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.80	มาก
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.79	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.65	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านพนักงาน
ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยด้านช่อง
ทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.48)
และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้าเป็นต้น	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)
การรับประกันคุณภาพการให้บริการ	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง	3.57 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทาง การให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทาง อินเทอร์เน็ต	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ	3.01 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ภูเก็ตินของขวัญ และของแจก	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและ เงื่อนไขต่างๆชัดเจน	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่ง
นำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจน แบบฟอร์มต่างๆ	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสะอาดภายในธนาคาร	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายนอกธนาคาร	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศ
ชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ได้แก่ ความสะอาด
ภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ได้แก่
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย
และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง
ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)
แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจน และกรองง่าย	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	4.45 (มาก)
บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้า เป็นต้น	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	4.15 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)
การรับประกันคุณภาพการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)
ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก	3.36 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก ชัดเจน	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)
การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ บริการชัดเจน	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)
สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจาก บริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทาง การให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ	4.09 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.35 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	4.20 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.45 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.80 (ปานกลาง)
พนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษานุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยู หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.13 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และของแจก	3.37 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.74 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและ ความสามารถ	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความ เป็นกันเอง	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่ง กายมีความเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและ สนใจตอบสนอง	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับ ขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไข ต่างๆชัดเจน	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจที่ในระดับมาก และ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	4.20 (มาก)
บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	4.30 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะอาดภายในอาคาร	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	4.15 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายนอกอาคาร	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ซึ่งมีความพึงพอใจที่สูงสุดในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา สูงกว่าปริญญา ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)
มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก มาช่วย บริการให้เร็วขึ้น	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	4.20 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบริการมีความ เหมาะสม	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มี ผู้ใช้บริการมาก	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	4.05 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการ ให้บริการ	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญา ได้แก่ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทบริการให้เลือกใช้ หลากหลาย	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.39 (มาก)	4.11 (มาก)
มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับ ความต้องการของลูกค้า	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการเสริมเช่น บริการบัตร เครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้าเป็นต้น	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.11 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มี ความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ ที่ดีในการให้บริการ	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับประกันคุณภาพการ ให้บริการ	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	4.11 (มาก)
ให้บริการเป็นไปตาม มาตรฐาน	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพเกษตรกร ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้าเป็นต้น และการรับประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/ เงินฝากชัดเจน	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)
การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียม การใช้บริการชัดเจน	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.89 (มาก)
สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทน จากบริการเสริมเมื่อเทียบกับ ธนาคารคู่แข่ง	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/
ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วน
อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย
ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับ
ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการ
ใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ได้แก่ สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับ
ธนาคารคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ

เกษตรกร ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน และการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับอาชีพอื่น ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการติดต่อ	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	4.11 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกใน การติดต่อ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	4.22 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ ทางโทรศัพท์และทาง อินเทอร์เน็ต	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	4.11 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
พนักงานดูแลอำนวยความสะดวก สะดวกในการจอดรถ	2.98 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมี ความเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่

สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เกษตรกร ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ และป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และอาชีพอื่น ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3.12 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.37 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่	3.02 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.07 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทินของขวัญ และของแจก	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.16 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัย การส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ เกษตรกร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้การบริการอย่างถูกต้อง	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานให้การบริการอย่างรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆชัดเจน	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายมีความเหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	4.11 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	4.22 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมี ความอบอุ่นเป็นกันเอง	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	4.22 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อน ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	4.11 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัด วางอุปกรณ์ตลอดจน แบบฟอร์มต่างๆ	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะอาดภายในธนาคาร	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	4.22 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	4.11 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง ภายนอกธนาคาร	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท เอกชน ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง และความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	เกษตรกร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	3.52 (มาก)	3.87 (มาก)	4.22 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	4.11 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความพึงพอใจที่ในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

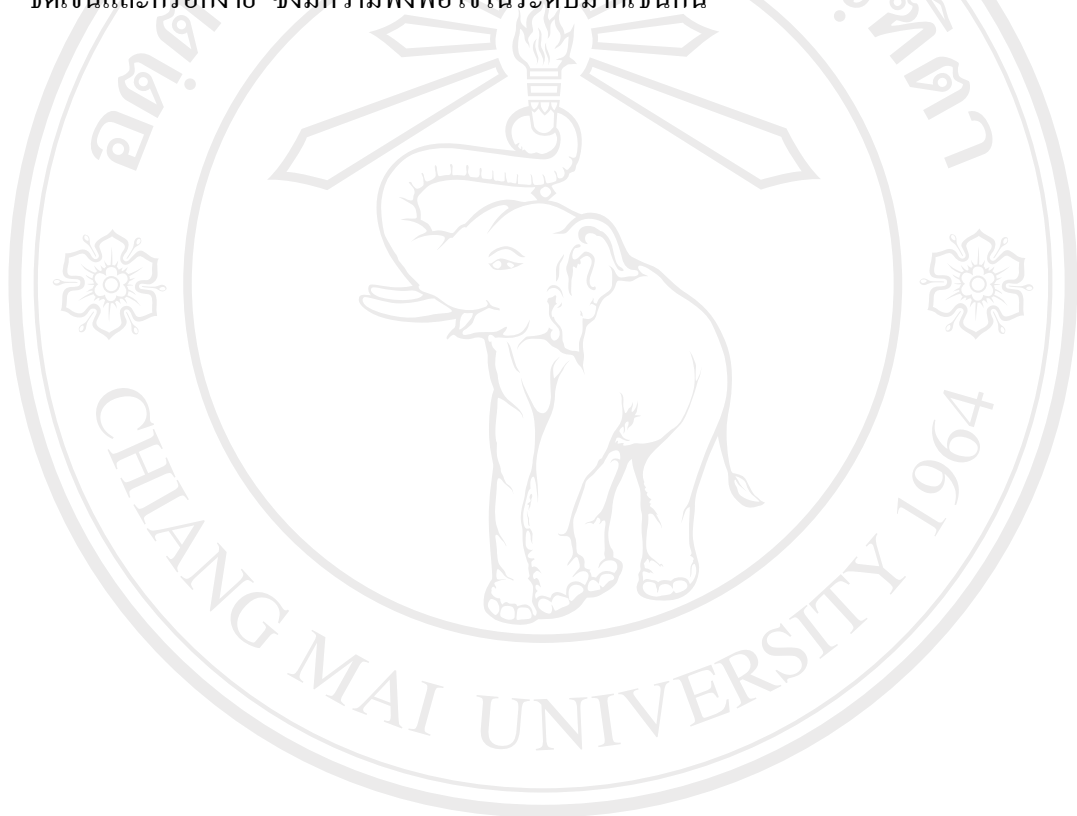
3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย	3.62 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า	3.26 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	3.56 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
บริการเสริมเช่น บริการบัตรเครดิต ประกันอุบัติเหตุ/ชีวิต และเช่าซื้อสินค้าเป็นต้น	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
การรับประกันคุณภาพการให้บริการ	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ได้แก่ มีประเภทบริการให้เลือกใช้หลากหลาย แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก	3.35 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝาก ชัดเจน	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)
การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ บริการชัดเจน	3.41 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)
สิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจาก บริการเสริมเมื่อเทียบกับธนาคาร คู่แข่ง	3.38 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ
น้อยกว่า 1 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง สำหรับผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 และ 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อย
กว่า 1 ปี ได้แก่ การแจ้งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/เงินฝากชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และ
สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี และ 3-4 ปี ได้แก่ การแจ้งอัตรา
ค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน และสิทธิประโยชน์/ ผลตอบแทนจากบริการเสริมเมื่อเทียบกับ
ธนาคารคู่แข่ง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้
บริการ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ การแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการชัดเจน ซึ่งมีความพึงพอใจใน
ระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.41 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ	3.18 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.47 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3.29 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.35 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ รถโฆษณาเคลื่อนที่	3.18 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.18 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และของแจก	3.41 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.28 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ได้แก่ การให้ของชำร่วยช่วงเทศกาลประจำปี เช่น ปฏิทิน ของขวัญ และของแจก ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี และ 3-4 ปี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.24 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.47 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและ ความสามารถ	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความ เป็นกันเอง	3.35 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่ง กายมีความเหมาะสม	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงลำดับ ขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไข ต่างๆชัดเจน	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ
ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความ อบอุ่นเป็นกันเอง	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวาง อุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
ความสะอาดภายในธนาคาร	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักและห้องน้ำ	3.47 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง ภายนอกธนาคาร	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ
น้อยกว่า 1 ปี ได้แก่ ป้ายสัญลักษณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจใน
ระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่
ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่
ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม
และ ความสะอาดภายในธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.44 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)
มีเครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.38 (มาก)	3.51 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อย
กว่า 1 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีความ
พึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ได้แก่ มี
เครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น เอทีเอ็มเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มาช่วยบริการให้เร็วขึ้น ซึ่งม
ีความพึงพอใจในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษามีผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

- ธนาคารควรติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่ม เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 5 ราย
- เครื่องเอทีเอ็มแสดงการงดให้บริการ และสลิปพิมพ์แสดงรายการหมดบ่อยครั้ง จำนวน 2 ราย
- ต้องการให้ธนาคารเปิดโอกาสให้สิทธิกับบุคคลที่มีเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ได้กู้สินเชื่oprเภทเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 1 ราย

2. ด้านราคา

- ควรมีการคิดประกาศอัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียมให้เห็นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เงินกู้ และค่าธรรมเนียมที่สำคัญๆ จำนวน 2 ราย
- ดอกเบี้ยเงินกู้แพง จำนวน 2 ราย

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรจัดให้มีพนักงานประจำที่จอดรถ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ จำนวน 6 ราย
- ควรมีสถานที่จอดรถกว้างมากขึ้น เป็นสัดส่วน เพราะช่วงสิ้นเดือนจะมีลูกค้าไปใช้บริการมาก จำนวน 24 ราย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรมีของที่ระลึกมอบให้แก่ลูกค้าชั้นดี และลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารมานาน ตอนสิ้นปี จำนวน 1 ราย
- ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการลูกค้ามากขึ้น จำนวน 1 ราย

5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรจัดพนักงานผู้ให้บริการ แนะนำขั้นตอนในการรับบริการ จำนวน 7 ราย
- พนักงานควรให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ จำนวน 9 ราย
- การให้บริการลูกค้ารู้สึกได้ถึงความอบอุ่น เป็นกันเอง เมื่อมีการสอบถามรายการต่างๆ ก็ได้รับการช่วยเหลือชี้แจงให้ทราบเป็นอย่างดี จำนวน 1 ราย

6. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

- ควรเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวน 1 ราย
- ควรมีบริการกาแฟ หนังสือหรือนิตยสารไว้ในช่วงรอรับบริการ จำนวน 3 ราย
- ควรจัดบรรยากาศภายในอาคารให้ร่มรื่น สวยงาม เป็นการผ่อนคลายในขณะที่นั่งรอรับบริการ จำนวน 1 ราย
- ภายในสำนักงานไม่ควรแออัด เนื่องจากอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สะดวกสบายในการติดต่อ จำนวน 1 ราย
- จัดทำป้ายแนะนำการให้บริการภายในสำนักงานให้มากขึ้น จำนวน 2 ราย

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

- การใช้บัตรคิวเพื่อรอรับบริการนานมาก จำนวน 1 ราย
- ควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว จำนวน 36 ราย
- ธนาคารควรแก้ไขเครื่องปรับสมุดพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา จำนวน 2 ราย
- การติดต่อสินเชื่อบัญชีมีความล่าช้ามาก จำนวน 1 ราย
- ช่องเปิดบัญชีใช้เวลาเวลานานมาก จำนวน 1 ราย