

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า ของ บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 323 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และเหตุผลในการเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ดังตารางที่ 3 – 9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ดังตารางที่ 10 – 17)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมีกรอบแนวความคิดตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Service Marketing Mix (7P's) (ดังตารางที่ 18 – 25)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ (ดังตารางที่ 26 - 32)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ดังตารางที่ 33 -

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	172	53.3
หญิง	151	46.7
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.3 และเพศหญิง ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	22	6.8
21 - 30 ปี	111	34.4
31 - 40 ปี	127	39.3
41 - 50 ปี	54	16.7
มากกว่า 50 ปี	9	2.8
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 34.4 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 16.7 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.8 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
เชียงใหม่	229	70.9
ลำปาง	22	6.8
ลำพูน	22	6.8
เชียงราย	21	6.5
แพร่	8	2.5
น่าน	7	2.2
กรุงเทพฯ	4	1.2
พะเยา	3	0.9
ขอนแก่น	2	0.6
ศรีสะเกษ	2	0.6
ร้อยเอ็ด	1	0.3
ราชบุรี	1	0.3
สมุทรสาคร	1	0.3
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา คือ เชียงใหม่ ร้อยละ 70.9 รองลงมา คือ ลำปาง และลำพูน ร้อยละ 6.8 เชียงราย ร้อยละ 6.5 แพร่ ร้อยละ 2.5 น่าน ร้อยละ 2.2 กรุงเทพฯ ร้อยละ 1.2 พะเยา ร้อยละ 0.9 ขอนแก่น และศรีสะเกษ ร้อยละ 0.6 ร้อยเอ็ด ราชบุรี และสมุทรสาคร ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	6	1.9
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	40	12.4
ปวส. หรือ อนุปริญญา	64	19.8
ปริญญาตรี	204	63.2
ปริญญาโท	9	2.8
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.2 รองลงมา คือ ระดับปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 19.8 ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ร้อยละ 12.4 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.8 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	142	44.0
สมรส	160	49.5
หย่าร้าง	21	6.5
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 44.0 และหย่าร้าง ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	31.0
พนักงานบริษัทเอกชน	90	27.9
ธุรกิจส่วนตัว (ค้าขาย / ทำงานส่วนตัว)	63	19.5
นิสิต/นักศึกษา	44	13.6
แม่บ้าน	14	4.3
เกษตรกร	6	1.9
อื่นๆ	6	1.9
รวม	323	100.0

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 6 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.9 ธุรกิจส่วนตัว (ค้าขาย / ทำงานส่วนตัว) ร้อยละ 19.5 นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 13.6 แม่บ้าน ร้อยละ 4.3 และเกษตรกร และอื่นๆ ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	50	15.5
5,001 – 10,000 บาท	107	33.1
10,001 – 15,000 บาท	89	27.6
15,001 – 20,000 บาท	60	18.6
20,001 – 25,000 บาท	13	4.0
25,001 – 30,000 บาท	3	0.9
มากกว่า 30,001 บาท	1	0.3
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.1 รองลงมา คือ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 27.6 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 18.6 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 15.5 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 4.0 รายได้ 25,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 0.9 และรายได้มากกว่า 30,001 บาท ร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเป็นลูกค้ำของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
สาขาท่าแพ	315	97.5
สาขาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่	6	1.9
สาขาในจังหวัดอื่นๆ	2	0.6
ไม่ใช่ลูกค้ำของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย	0	0.0
รวม	323	100.0

หมายเหตุ : สาขาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาช่วงสิงห์ จำนวน 3 ราย และสาขาหน้า มช. จำนวน 2 ราย และไม่ระบุ จำนวน 1 ราย

: สาขาในจังหวัดอื่นๆ ไม่ระบุ จำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ สาขาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 1.9 และสาขาในจังหวัดอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้กับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บริการที่ใช้กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	302	93.5
บริการชำระค่าบริการต่างๆ	184	57.0
บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	62	19.2
บริการสินเชื่อ	50	15.5
บริการของบริษัทในเครือ เช่น ประกันภัย ประกันชีวิต	37	11.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มากที่สุด ร้อยละ 93.5 รองลงมา คือ บริการชำระค่าบริการต่างๆ ร้อยละ 57.0 บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 19.2 และบริการสินเชื่อ ร้อยละ 15.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ	243	75.2
จำนวนเครื่องมีมาก อยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน	146	45.2
ใช้บริการได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง	98	30.3
เป็นเครื่องอัตโนมัติไม่ต้องเกี่ยวข้องกับคน	83	25.7
ค่าธรรมเนียมถูกกว่าใช้บริการเคาน์เตอร์	20	6.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการ มากที่สุด ร้อยละ 75.2 รองลงมา คือ จำนวนเครื่องมีมาก อยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน ร้อยละ 45.2 ใช้บริการได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 30.3 เป็นเครื่องอัตโนมัติไม่ต้องเกี่ยวข้องกับคน ร้อยละ 25.7 และค่าธรรมเนียมถูกกว่าใช้บริการเคาน์เตอร์ ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บ้อยที่สุด

วันที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บ้อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกสิ้นเดือน	72	22.3
ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดธนาคาร	103	31.9
ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้งตามความสะดวก	135	41.8
ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะช่วงที่ธนาคารมีลูกค้าใช้บริการเคาน์เตอร์จำนวนมาก	13	4.0
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้งตามความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทุกเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดธนาคาร ร้อยละ 31.9 ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกสิ้นเดือน ร้อยละ 22.3 และใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะช่วงที่ธนาคารมีลูกค้าใช้บริการเคาน์เตอร์จำนวนมาก ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด

ช่วงเวลาที่ให้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ น้อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
24.01 – 05.00 น.	6	1.9
05.01 – 08.00 น.	2	0.6
08.01 – 11.00 น.	53	16.4
11.01 – 14.00 น.	68	21.1
14.01 – 17.00 น.	97	30.0
17.01 – 20.00 น.	68	21.1
20.01 – 24.00 น.	29	9.0
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คือ เวลา 14.01 – 17.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ เวลา 11.01 – 14.00 น. ร้อยละ 21.1 เวลา 17.01 – 20.00 น. ร้อยละ 21.1 เวลา 08.01 – 11.00 น. ร้อยละ 16.4 เวลา 20.01 – 24.00 น. ร้อยละ 9.0 เวลา 24.01 – 05.00 น. ร้อยละ 1.9 และเวลา 05.01 – 08.00 น. ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)

ความถี่ในการใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	46	14.2
1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	193	59.8
3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	73	22.6
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	8	2.5
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่จำเป็น	3	0.9
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่มั่นใจ	0	0.0
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่สะดวก	0	0.0
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 59.8 รองลงมา คือ ความถี่ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 22.6 ความถี่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 14.2 ความถี่มากกว่า 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 2.5 และไม่ใช่ เนื่องจากไม่จำเป็น ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)

ความถี่ในการใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	57	17.6
1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	148	45.8
3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	21	6.5
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	0	0.0
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่จำเป็น	60	18.6
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่มั่นใจ	25	7.7
ไม่ใช่ : เนื่องจากไม่สะดวก	12	3.7
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) คือ ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ความถี่ ไม่ใช่ เนื่องจากไม่จำเป็น ร้อยละ 18.6 ความถี่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 17.6 ไม่ใช่ เนื่องจากไม่มั่นใจ ร้อยละ 7.7 ความถี่ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 6.5 และไม่ใช่ เนื่องจากไม่สะดวก ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook)

ความถี่ในการใช้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	69	21.4
1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	185	57.3
3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	46	14.2
มากกว่า 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	10	3.1
ไม่ใช้ : เนื่องจากไม่จำเป็น	13	4.0
ไม่ใช้ : เนื่องจากไม่มั่นใจ	0	0.0
ไม่ใช้ : เนื่องจากไม่สะดวก	0	0.0
รวม	323	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องปรับสมุดบันทึกรายการอัตโนมัติ (Update Passbook) คือ ความถี่ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ ความถี่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 21.4 ความถี่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 14.2 ไม่ใช้ : เนื่องจากไม่จำเป็น ร้อยละ 4.0 และความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระ ค่าบริการ	128 (39.6)	169 (52.3)	24 (7.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	1
การฝากเงิน	105 (32.5)	198 (61.3)	17 (5.3)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
การปรับสมุด	86 (26.6)	213 (65.9)	16 (5.0)	8 (2.5)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	3
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	86 (26.6)	192 (59.4)	45 (13.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	4
ความปลอดภัยในการใช้งาน	64 (19.8)	197 (61.0)	62 (19.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	5
ความง่ายในการใช้งาน	59 (18.3)	205 (63.5)	55 (17.0)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	6
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการ ใช้งาน	49 (15.2)	186 (57.6)	88 (27.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	7
ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้ บริการ	48 (14.9)	184 (57.0)	91 (28.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	8
ประเภทของบริการพอเพียง กับความต้องการ	40 (12.4)	194 (60.1)	89 (27.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	9
สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่าย และชัดเจน	43 (13.3)	188 (58.2)	88 (27.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์						4.03 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ประเภทของบริการ พอเพียงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	26 (8.0)	139 (43.0)	111 (34.4)	45 (13.9)	2 (0.6)	3.44 (ปานกลาง)	1
ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม	4 (1.2)	145 (44.9)	154 (47.7)	18 (5.6)	2 (0.6)	3.41 (ปานกลาง)	2
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการเหมาะสม	4 (1.2)	135 (41.8)	152 (47.1)	30 (9.3)	2 (0.6)	3.34 (ปานกลาง)	3
อัตราค่าธรรมเนียมการโอน เงินเหมาะสม	4 (1.2)	136 (42.1)	143 (44.3)	38 (11.8)	2 (0.6)	3.32 (ปานกลาง)	4
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า เหมาะสม	10 (3.1)	127 (39.3)	141 (43.7)	41 (12.7)	4 (1.2)	3.30 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา						3.36 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.41) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.34) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	41 (12.7)	179 (55.4)	101 (31.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	1
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	34 (10.5)	187 (57.9)	101 (31.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	2
มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด	41 (12.7)	180 (55.7)	94 (29.1)	6 (1.9)	2 (0.6)	3.78 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ						3.79 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	18 (5.6)	226 (70.0)	75 (23.2)	2 (0.6)	2 (0.6)	3.79 (มาก)	1
การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร	16 (5.0)	188 (58.2)	108 (33.4)	7 (2.2)	4 (1.2)	3.72 (มาก)	2
การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	22 (6.8)	186 (57.6)	107 (33.1)	6 (1.9)	2 (0.6)	3.68 (มาก)	3
การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	36 (11.1)	154 (47.7)	117 (36.2)	14 (4.3)	2 (0.6)	3.64 (มาก)	4
การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ โปรชัวร์	16 (5.0)	188 (58.2)	108 (33.4)	7 (2.2)	4 (1.2)	3.63 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด						3.69 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.72) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	40 (12.4)	191 (59.1)	84 (26.0)	7 (2.2)	1 (0.3)	3.81 (มาก)	1
พนักงานสามารถตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	37 (11.5)	166 (51.4)	120 (37.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	2
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องได้ดี	42 (13.0)	137 (42.4)	143 (44.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร						3.74 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	48 (14.9)	214 (66.3)	58 (18.0)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	1
อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันสวยงาม	42 (13.0)	220 (68.1)	61 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	2
ใบรายการ(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย	53 (16.4)	199 (61.6)	70 (21.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	2
อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	50 (15.5)	182 (56.3)	89 (27.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
อุปกรณ์มีความสะอาดสวยงามน่าใช้บริการ	37 (11.5)	209 (64.7)	75 (23.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว	56 (17.3)	171 (52.9)	87 (26.9)	7 (2.2)	2 (0.6)	3.84 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันสวยงาม และใบรายการ(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบการทำงานนำเชื่อถือและไว้วางใจ	26 (8.0)	208 (64.4)	89 (27.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	1
มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ	27 (8.4)	202 (62.5)	87 (26.9)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	2
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	38 (11.8)	169 (52.3)	114 (35.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด	29 (9.0)	184 (57.0)	107 (33.1)	1 (0.3)	2 (0.6)	3.73 (มาก)	4
มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ	30 (9.3)	181 (56.0)	104 (32.2)	5 (1.5)	3 (0.9)	3.71 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ						3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ระบบการทำงานนำเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.75) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.03	มาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.90	มาก	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.79	มาก	3
ด้านกระบวนการ	3.75	มาก	4
ด้านบุคลากร	3.74	มาก	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.69	มาก	6
ด้านราคา	3.36	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม	153	47.4
คุณภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา	122	37.8
การให้บริการของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ ถูกต้อง	22	6.8
การใช้งาน การอ่านตัวอักษร ทำได้ยาก	14	4.3
อื่นๆ	1	0.3
ไม่พบปัญหา	7	2.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

: อื่น ๆ ได้แก่ รูปแบบของอุปกรณ์ควรปรับปรุงโฉมให้ดูทันสมัย

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ
รูปร่าง ลักษณะ ของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สวยงาม ร้อยละ 47.4 รองลงมา คือ คุณภาพของ
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา ร้อยละ 37.8 การให้บริการของอุปกรณ์
อิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง ร้อยละ 6.8 การใช้งาน การอ่านตัวอักษร ทำได้ยาก ร้อยละ 4.3 อื่นๆ ร้อย
ละ 0.3 และไม่พบปัญหา ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป	201	62.2
ค่าธรรมเนียมรายปี สูงเกินไป	82	25.4
ค่าธรรมเนียมการโอน สูงเกินไป	39	12.1
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการ สูงเกินไป	12	3.7
อื่นๆ	0	0.0
ไม่พบปัญหา	5	1.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า สูงเกินไป ร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมรายปี สูงเกินไป ร้อยละ 25.4 ค่าธรรมเนียมการโอน สูงเกินไป ร้อยละ 12.1 ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการ สูงเกินไป ร้อยละ 3.7 และ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย	160	49.5
ทำเลที่ตั้งของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม	104	32.2
ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือไม่สะดวกแก่การจอด	61	18.9
อื่นๆ	0	0.0
ไม่พบปัญหา	5	1.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ปลอดภัย ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม ร้อยละ 32.2 ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หรือไม่สะดวกแก่การจอด ร้อยละ 18.9 และไม่พบปัญหา ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	151	46.7
ไม่มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ แก่ลูกค้าเพียงพอ	104	32.2
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทาง Internet Website	64	19.8
อื่นๆ	0	0.0
ไม่พบปัญหา	11	3.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ ไม่มีการส่งเสริมการตลาดจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ไม่มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าเพียงพอ ร้อยละ 32.2 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทาง Internet Website ร้อยละ 19.8 และ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ต่อด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถาม การใช้งาน	114	35.3
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา	107	33.1
พนักงานไม่สามารถแนะนำการใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์	93	28.8
อื่นๆ	0	0.0
ไม่พบปัญหา	15	4.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ พนักงานไม่สามารถตอบข้อซักถาม การใช้งาน ร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเมื่อเกิดปัญหา ร้อยละ 33.1 พนักงานไม่สามารถแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.8 และ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้	139	43.0
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจยาก หรือไม่ชัดเจน	84	26.0
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและภาพลักษณ์ไม่ทันสมัย	56	17.3
ใบรายการ(Slip) อ่านได้ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก	35	10.8
อื่นๆ	1	0.3
ไม่พบปัญหา	10	3.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

: อื่น ๆ ได้แก่ ควรปรับโฉมให้ดูใหม่และทันสมัยไม่โบราณ

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สะอาด หรือไม่น่าใช้ ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจยาก หรือไม่ชัดเจน ร้อยละ 26.0 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและภาพลักษณ์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 17.3 ใบรายการ(Slip) อ่านได้ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก ร้อยละ 10.8 อื่นๆ ร้อยละ 0.3 และไม่พบปัญหา ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ยุ่งยาก สับสน	100	31.0
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณไม่เพียงพอ ให้บริการ	83	25.7
กระบวนการทำงานของอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ติดขัด	72	22.3
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่พร้อมให้บริการ เสมอ	62	19.2
อื่นๆ	0	0.0
ไม่พบปัญหา	10	3.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 323 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ยุ่งยาก สับสน ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณไม่เพียงพอให้บริการ ร้อยละ 25.7 กระบวนการทำงานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดขัด ร้อยละ 22.3 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่พร้อมให้บริการเสมอ ร้อยละ 19.2 และ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

1. อยากให้เพิ่มตู้กดเงิน ATM ให้มากกว่านี้ (1 ราย)
2. ตู้ ATM ที่อยู่ตามสถานที่ต่างๆ ไม่มีที่จอดรถและดูแลไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร (1 ราย)
3. ปรับปรุงรูปแบบให้มีความทันสมัย และดูเป็นทางการให้น้อยลงเพื่อจะได้ใกล้ชิดกับ
ลูกค้ามากขึ้น (1 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระ ค่าบริการ	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)
การฝากเงิน	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)
การปรับสมุด	4.31 (มาก)	4.01 (มาก)
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)
ความปลอดภัยในการใช้งาน	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)
ประเภทของบริการพอเพียงกับ ความต้องการ	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้ บริการ	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่าย และชัดเจน	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้ งาน	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง
มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 และ 3.97)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการ
ปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความสะดวก
รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เหมาะสม	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการเหมาะสม	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.39)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.29) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.39) และอัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.37) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)
ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.88)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย และ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.87) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)
การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จาก พนักงานของธนาคาร	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)
การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่าน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66 และ 3.73)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องได้ดี	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)
พนักงานสามารถตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.66)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีรูปแบบและ ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)
อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้บริการ	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสัน สวยงาม	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจ ง่ายและมีความชัดเจน	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่ทำการเป็นส่วนตัว	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่ อ่านและเข้าใจง่าย	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.86)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสัน

สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ใบรายการ (Slip) และมีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ใน
ระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
กระบวนการทำงานของเครื่อง ไม่ติดขัด	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)
มีความพร้อมเสมอในการ ให้บริการ	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
มีปริมาณเพียงพอสำหรับ ให้บริการ	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ
หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.73)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก
สับสน และกระบวนการทำงานของเครื่อง ไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความพร้อมเสมอในการ
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี
ความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย
3.74) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.72) อยู่ในระดับมาก

จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระ ค่าบริการ	4.05 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	3.67 (มาก)
การฝากเงิน	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
การปรับสมุด	3.82 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	3.56 (มาก)
ความปลอดภัยในการใช้งาน	4.18 (มาก)	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.11 (มาก)
ประเภทของบริการพอเพียงกับ ความต้องการ	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้ บริการ	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)
สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่าย และชัดเจน	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้ งาน	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.07, 4.06, 3.90 และ 3.88)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และ ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการฝากเงิน และสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การฝากเงิน การปรับสมุด ความปลอดภัยในการใช้

งาน และประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้อง แม่นยำในการ
ให้บริการ และ สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	3.18 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม	3.14 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23, 3.31, 3.40, 3.46 และ 3.13)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.27) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.34) และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) อยู่ในระดับมาก ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.48) และอัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียม การชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.22) ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม อัตรา ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.11) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.84, 3.76, 3.76 และ 3.71)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.75) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.71) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ลูกรักค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.69) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกรักค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the elephant. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรচার์	3.86 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จาก พนักงานของธนาคาร	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่าน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.53, 3.80, 3.78 และ 3.42)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรচার์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) การประชาสัมพันธ์ผ่าน

Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.56) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.52) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมากและการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.44) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องได้ดี	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.72, 3.76, 3.80 และ 3.78)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมากและพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.44) อยู่ในระดับปานกลาง

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 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้บริการ	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสี สีสัน สวยงาม	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
สถานที่ทำการเป็นส่วนตัว	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.56 (มาก)
ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85, 3.83, 3.98, 3.99 และ 3.30)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และสถานที่ทำการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.86) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสี สีสันสวยงาม และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) อุปกรณ์มีรูปแบบและ

ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสนสวยงาม และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสนสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสนสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
กระบวนการทำงานของเครื่อง ไม่ติดขัด	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)
มีความพร้อมเสมอในการ ให้บริการ	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)
มีปริมาณเพียงพอสำหรับ ให้บริการ	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความ
พึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.80, 3.69, 3.82 และ 3.64)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.91) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด
(ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
(ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระบบการทำงานนำเชื้อถื้อและไ่ว่างใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด และระบบการทำงานนำเชื้อถื้อและไ่ว่างใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานนำเชื้อถื้อและไ่ว่างใจ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง

จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระ ค่าบริการ	4.27 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)
การฝากเงิน	4.24 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
การปรับสมุด	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)
ความปลอดภัยในการใช้งาน	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ประเภทของบริการพอเพียงกับ ความต้องการ	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้ บริการ	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่าย และชัดเจน	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้ งาน	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 4.22, 3.93, 4.00 และ 3.91)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย

4.08) การฝากเงิน และความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การปรับสมดุล ประเภทของบริการพอเพียงกับความต้องการ และความถูกต้อง แม่นยำในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เหมาะสม	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการเหมาะสม	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.2 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44, 3.48, 3.25, 3.21 และ 3.20)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) อยู่ในระดับมาก อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.39) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.37) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) และค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.27) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.25) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.27) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23) ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.19) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการให้บริการ	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)
ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวก แก่การจอด	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.80, 3.75, 3.85 และ 3.72)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.9) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จาก พนักงานของธนาคาร	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่าน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม อาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.72, 3.63, 3.65 และ 3.47)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.84) การ

ประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.73) การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.61) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.19) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องได้ดี	3.59 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.91, 3.76, 3.48 และ 3.64)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี และ พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อ

สงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.39) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) อยู่ในระดับมากและพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.46) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีรูปแบบและ ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้บริการ	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสัน สวยงาม	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจ ง่ายและมีความชัดเจน	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)
สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)
ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่ อ่านและเข้าใจง่าย	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ
มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.91, 3.89, 3.79 และ 4.02)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึง
พอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) หน้าจอ
แสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว
(ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามนำใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และอุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงาม นำใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และหน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/ นักศึกษา	แม่บ้าน/ เกษตรกร/ รับจ้าง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
กระบวนการทำงานของเครื่อง ไม่ติดขัด	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.92 (มาก)
ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
มีความพร้อมเสมอในการ ให้บริการ	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
มีปริมาณเพียงพอสำหรับ ให้บริการ	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.87, 3.60, 3.67 และ 3.90)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.77) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.75) และระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.91) ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.87) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.63) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน/เกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.92) อยู่ในระดับมาก

จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านผลิตภัณฑ์	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การถอนเงิน โอนเงิน ชำระ ค่าบริการ	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)
การฝากเงิน	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)
การปรับสมุด	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)
ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
ความปลอดภัยในการใช้งาน	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)
ประเภทของบริการพอเพียงกับ ความต้องการ	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
ความถูกต้อง แม่นยำในการใช้ บริการ	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)
สามารถอ่านตัวอักษรได้ง่าย และชัดเจน	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านผลิตภัณฑ์	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถเลือกภาษาที่ต้องการใช้งาน	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06, 4.02, 4.02, 3.93 และ 3.95)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.3) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และความปลอดภัยในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) การปรับสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการฝากเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านราคา	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เหมาะสม	3.28 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าบริการเหมาะสม	3.42 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการคิด ค่าธรรมเนียม	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38, 3.36, 3.48, 3.36 และ 3.39)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.54) อยู่ในระดับมาก อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.36) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) ความถูกต้องในการคิด

ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.34) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.55) อยู่ในระดับมาก และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.51) อยู่ในระดับมาก ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินเหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.32) อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ค่าธรรมเนียมแรกเข้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และความถูกต้องในการคิดค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.42) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านช่องทางการให้บริการ	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)
ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.79, 3.70, 3.72 และ 3.97)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.78) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่

ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกแก่การจอด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตราย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรচার์	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)
การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จาก พนักงานของธนาคาร	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)
การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่าน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.69, 3.77, 3.87 และ 3.89)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรচার์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การแนะนำ

ส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.76) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website และการแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การโฆษณาผ่าน วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา การแนะนำส่งเสริมให้ใช้จากพนักงานของธนาคาร และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet Website (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โปรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านบุคลากร	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องได้ดี	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานสามารถตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยได้ดี	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำการใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65, 3.74, 3.74, 3.69 และ 3.86)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงาน

สามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี และพนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานสามารถตอบคำถามเมื่อมีข้อสงสัยได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์มีรูปแบบและ ภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)
อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้บริการ	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสัน สวยงาม	4.12 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)
หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจ ง่ายและมีความชัดเจน	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ทำรายการเป็นส่วนตัว	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่ อ่านและเข้าใจง่าย	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุก
บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.88, 3.92, 4.06 และ 4.01)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่าย
และมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ และใบรายการ
(Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หน้าจอแสดงข้อความที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.01) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม และใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอุปกรณ์มีความสะอาด สวยงามน่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) อุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ใบรายการ (Slip) มีข้อความที่อ่านและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) อุปกรณ์มีรูปแบบและภาพลักษณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอุปกรณ์มีแสงสว่าง มีสีสันทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.02) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านกระบวนการ	บริการที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)				
	สินเชื่อ	ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน	ชำระ ค่าบริการ ต่างๆ	บริษัท ในเครือ	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.94 (มาก)
กระบวนการทำงานของเครื่อง ไม่ติดขัด	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)
ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)
มีความพร้อมเสมอในการ ให้บริการ	3.58 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
มีปริมาณเพียงพอสำหรับ ให้บริการ	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67, 3.75, 3.76, 3.66 และ 3.81)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความพร้อมเสมอ

ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.75) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานนำเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน และมีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และกระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทในเครือ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการทำงานของเครื่องไม่ติดขัด (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และระบบการทำงานนำเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก สับสน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระบบการทำงานนำเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีปริมาณเพียงพอสำหรับให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก