

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา สามารถแบ่งผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา ความถี่ที่ท่านใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา การทราบบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา การเคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทยธนาคารที่ใช้บริการในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพและรายได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 184 | 46.0 |
| หญิง | 216 | 54.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 20 | 5.0 |
| 21-35 ปี | 123 | 30.7 |
| 36-50 ปี | 194 | 48.5 |
| 51-60 ปี | 51 | 12.8 |
| มากกว่า 60 ปี | 12 | 3.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ 48.5 รองลงมา 21-35 ปี ร้อยละ 30.7 51-60 ปี ร้อยละ 12.8 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.0 และมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | 24 | 6.0 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 38 | 9.5 |
| อนุปริญญา / ปวศ. | 53 | 13.3 |
| ปริญญาตรี | 239 | 59.7 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 46 | 11.5 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี ร้อยละ 59.7 รองลงมา อนุปริญญา / ปวศ. ร้อยละ 13.3 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 9.5 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|------------|--------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 52 | 13.0 |
| ข้าราชการ | 141 | 35.2 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 74 | 18.5 |
| พนักงานบริษัท | 55 | 13.7 |
| รับจ้าง | 28 | 7.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 35 | 8.8 |
| อาชีพอิสระ เช่น (ทนายความ, แพทย์, สถาปนิก) | 15 | 3.8 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.5 พนักงานบริษัท ร้อยละ 13.7 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 13.0 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 8.8 รับจ้าง ร้อยละ 7.0 อาชีพอิสระ เช่น (ทนายความ, แพทย์, สถาปนิก) ร้อยละ 2.8 และอื่นๆ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------------|
| โสด | 157 | 39.3 |
| สมรส | 198 | 49.4 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 45 | 11.3 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 49.4 รองลงมา โสด ร้อยละ 39.3 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 11.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 68 | 17.0 |
| 10,000-30,000 บาท | 209 | 52.3 |
| 30,001-60,000 บาท | 69 | 17.3 |
| 60,001 บาท ขึ้นไป | 54 | 13.4 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 52.3 รองลงมา 30,001-60,000 บาท ร้อยละ 17.3 ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.0 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 13.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการที่
ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

| ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 31 | 7.8 |
| 1-3 ปี | 134 | 33.5 |
| 4-6 ปี | 174 | 43.5 |
| 7-10 ปี | 18 | 4.5 |
| มากกว่า 10 ปี | 43 | 10.7 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาที่ใช้บริการที่
ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา คือ 4-6 ปี ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ 1-3 ปี ร้อยละ 33.5 มากกว่า 10 ปี
ร้อยละ 10.7 น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 7.8 และ 7-10 ปี ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา

| ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขา พะเยา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|
| 1-2 ครั้ง/เดือน | 43 | 10.8 |
| 3-4 ครั้ง/เดือน | 295 | 73.7 |
| 5-6 ครั้ง/เดือน | 18 | 4.5 |
| มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน | 40 | 10.0 |
| ทุกวัน | 4 | 1.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา คือ 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 10.8 มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 10.0 5-6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 4.5 และทุกวัน ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด

| วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------------|
| วันจันทร์ | 202 | 50.5 |
| วันอังคาร | 48 | 12.0 |
| วันพุธ | 27 | 6.7 |
| วันพฤหัสบดี | 16 | 4.0 |
| วันศุกร์ | 69 | 17.3 |
| วันเสาร์ | 26 | 6.5 |
| วันอาทิตย์ | 12 | 3.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด คือ วันจันทร์ ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ วันศุกร์ ร้อยละ 17.3 วันอังคาร ร้อยละ 12.0 วันพุธ ร้อยละ 6.7 วันเสาร์ ร้อยละ 6.5 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 4.0 และวันอาทิตย์ ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
ธนาคารมากที่สุด

| ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| 8.30 น.-10.00 น. | 104 | 26.0 |
| 10.01 น.- 12.30 น. | 158 | 39.5 |
| 12.31 น. - 14.30 น. | 55 | 13.7 |
| 14.31 น. - 16.30 น. | 51 | 12.8 |
| 16.31-18.30 น. | 32 | 8.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคาร
คือ เวลา 10.01 น.- 12.30 น. ร้อยละ 39.5 รองลงมา เวลา 8.30 น.-10.00 น. ร้อยละ 26.0 เวลา 12.31
น. - 14.30 น. ร้อยละ 13.7 เวลา 14.31 น. - 16.30 น. ร้อยละ 12.8 และเวลา 16.31-18.30 น. ร้อยละ
8.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

| เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน | 260 | 65.0 |
| ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน | 167 | 41.8 |
| การให้บริการที่ดีของพนักงาน | 128 | 32.0 |
| วัน, เวลาเปิดให้บริการ | 127 | 31.8 |
| มีบริการที่หลากหลายประเภท | 68 | 17.0 |
| ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย | 45 | 11.3 |
| มีพนักงานเพียงพอให้บริการ | 40 | 10.0 |
| มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ | 38 | 9.5 |
| มีบริการสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ | 29 | 7.3 |
| มีความปลอดภัยในการใช้บริการ | 19 | 4.8 |
| มีการแจกของที่ระลึกที่น่าสนใจ | 12 | 3.0 |
| มีสถานที่จอดรถสะดวก | 5 | 1.3 |
| มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ | 4 | 1.0 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน ร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ร้อยละ 41.8 การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 32.0 วัน, เวลาเปิดให้บริการ ร้อยละ 31.8 มีบริการที่หลากหลายประเภท ร้อยละ 17.0 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 11.3 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ร้อยละ 10.0 มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ร้อยละ 9.5 มีบริการสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 7.3 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ร้อยละ 4.8 มีการแจกของที่ระลึกที่น่าสนใจ ร้อยละ 3.0 มีสถานที่จอดรถสะดวก ร้อยละ 1.3 และมีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

| การทราบบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------|-------|--------|
| เพื่อน/คนรู้จัก | 286 | 71.5 |
| พนักงานธนาคาร | 232 | 58.0 |
| ป้ายหน้าธนาคาร | 73 | 18.3 |
| แผ่นพับ/ใบปลิว | 32 | 8.0 |
| เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย | 22 | 5.5 |
| จดหมายส่งตรงจากธนาคาร | 18 | 4.5 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำแนกตามการทราบบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือ เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 71.5 รองลงมาคือ พนักงานธนาคาร ร้อยละ 58.0 ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 18.3 แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 8.0 เว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 5.5 และจดหมายส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย

| การเคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ไม่เคยใช้บริการ | 257 | 64.3 |
| เคยใช้ บริการ | 143 | 35.7 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย คือ ร้อยละ 64.3 และเคยใช้บริการ ร้อยละ 35.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการใน
อำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย

| ธนาคารที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | 53 | 37.1 |
| ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 44 | 30.8 |
| ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 32 | 22.4 |
| ธนาคารออมสิน | 31 | 21.7 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 30 | 21.0 |
| ธนาคารอาคารสงเคราะห์ | 23 | 16.1 |
| ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) | 20 | 14.0 |
| ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) | 13 | 9.1 |
| สถาบันการเงินอื่นๆที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ อีออน, คิวเคช นีมชีเส็ง | 13 | 9.1 |
| ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธกส.) | 7 | 4.9 |
| ธนาคาร SMEs | 7 | 4.9 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 143 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดธนาคารที่ใช้บริการในอำเภอเมือง
พะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทยคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 30.8 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 22.4
ธนาคารออมสิน ร้อยละ 21.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 21.0 ธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ ร้อยละ 16.1 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 14.0 ธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน) สถาบันการเงินอื่นๆที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ อีออน, คิวเคช นีมชีเส็ง
เท่ากัน ร้อยละ 9.1 และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคาร SMEs
เท่ากัน ร้อยละ 4.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพะเยา

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ | 36 (9.0) | 146 (36.5) | 218 (54.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.55 (มาก) | 14 |
| บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน | 8 (2.0) | 22 (5.5) | 34 (8.5) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 331 (82.8) | 3.48 (ปานกลาง) | 17 |
| บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus | 13 (3.3) | 3 (0.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 3.23 (ปานกลาง) | 19 |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 63 (15.8) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 331 (82.8) | 4.91 (มากที่สุด) | 1 |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 9 (2.3) | 20 (5.0) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 369 (92.3) | 4.23 (มาก) | 8 |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 15 (3.8) | 31 (7.8) | 9 (2.3) | 6 (1.5) | 0 (0.0) | 339 (84.8) | 3.90 (มาก) | 12 |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 2 (0.5) | 22 (5.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 376 (94.0) | 4.08 (มาก) | 10 |
| บริการประกันชีวิต | 69 (17.3) | 67 (16.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 254 (63.5) | 4.34 (มาก) | 6 |
| บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 20 (5.0) | 31 (7.8) | 2 (0.5) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 337 (84.3) | 3.97 (มาก) | 11 |
| บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ | 19 (4.8) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.86 (มากที่สุด) | 2 |
| บริการสินเชื่อกรุงไทย ธนวิญ | 19 (4.8) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.86 (มากที่สุด) | 2 |

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| บริการสินเชื่อธุรกิจ | 31 (7.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 359 (89.8) | 3.76 (มาก) | 13 |
| บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ | 9 (2.3) | 13 (3.3) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 368 (92.0) | 3.97 (มาก) | 11 |
| บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit | 122 (30.5) | 212 (53.0) | 60 (15.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 6 (1.5) | 4.16 (มาก) | 9 |
| บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทร ศัพท์, บัตร เครดิต, Pay Point) | 59 (14.8) | 66 (16.5) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 265 (66.3) | 4.29 (มาก) | 7 |
| บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ | 9 (2.3) | 1 (0.3) | 2 (0.5) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 3.41 (ปานกลาง) | 18 |
| บริการโอนเงินต่างสาขา | 120 (30.0) | 22 (5.5) | 14 (3.5) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 242 (39.5) | 4.65 (มากที่สุด) | 3 |
| บริการโอนเงินต่างธนาคาร | 10 (2.5) | 12 (3.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.45 (มาก) | 4 |
| บริการโอนเงินต่างประเทศ | 0 (0.0) | 3 (0.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 2.46 (น้อย) | 20 |
| บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ | 9 (2.3) | 3 (0.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 3.50 (มาก) | 16 |
| บริการเช่าตู้รับรษณีย์ | 0 (0.0) | 3 (0.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 2.46 (น้อย) | 20 |
| บริการเงินกู้ กยศ. | 42 (10.5) | 10 (2.5) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 338 (84.5) | 3.52 (มาก) | 15 |
| บริการฝาก-ถอนเงิน | 207 (51.8) | 145 (36.3) | 36 (9.0) | 12 (3.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.37 (มาก) | 5 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | | 3.93 (มาก) | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.91) บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ และ บริการสินเชื่อชนวิภู (ค่าเฉลี่ย 4.86) บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ บริการเงินโอนต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.45) บริการฝาก-ถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริการประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.34) บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point) (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และ บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการสินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) บริการเงินกู้ กยศ. (ค่าเฉลี่ย 3.52) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus (ค่าเฉลี่ย 3.23) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการโอนเงินต่างประเทศ และบริการเช่าตู้നിറภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ | 8 (2.0) | 262 (65.5) | 110 (27.5) | 20 (5.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.65 (มาก) | 17 |
| ดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน | 0 (0.0) | 9 (2.3) | 60 (15.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 331 (82.8) | 3.13 (ปานกลาง) | 22 |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus | 1 (0.3) | 2 (0.5) | 9 (2.3) | 1 (0.3) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 3.23 (ปานกลาง) | 21 |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 50 (12.5) | 15 (53.8) | 4 (1.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 331 (82.8) | 4.67 (มากที่สุด) | 3 |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 5 (1.3) | 24 (6.0) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 369 (92.3) | 4.10 (มาก) | 13 |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 10 (2.5) | 36 (9.0) | 5 (1.3) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 339 (84.8) | 3.75 (มาก) | 16 |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 1 (0.3) | 15 (3.8) | 6 (1.5) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 376 (94.0) | 3.63 (มาก) | 18 |
| ค่าเบี้ยประกันชีวิต | 60 (15.0) | 72 (18.0) | 14 (3.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 254 (63.5) | 4.32 (มาก) | 8 |
| ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 30 (7.5) | 21 (5.3) | 7 (1.8) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 337 (84.3) | 4.21 (มาก) | 11 |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ | 14 (3.5) | 8 (2.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.64 (มากที่สุด) | 4 |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ | 19 (4.8) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.86 (มากที่สุด) | 1 |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ | 20 (5.0) | 11 (2.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 359 (89.8) | 4.24 (มาก) | 9 |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ | 7 (1.8) | 12 (3.0) | 13 (3.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 368 (92.0) | 3.81 (มาก) | 15 |
| ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit | 120 (30.0) | 114 (28.5) | 160 (40.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 6 (1.0) | 3.90 (มาก) | 14 |

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตร เครดิต, Pay Point) | 59 (14.8) | 76 (19.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 265 (66.3) | 4.44 (มาก) | 5 |
| ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ | 8 (2.0) | 4 (1.0) | 3 (0.8) | 7 (1.8) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 3.59 (มาก) | 18 |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา | 127 (31.8) | 26 (6.5) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 242 (60.5) | 4.77 (มากที่สุด) | 2 |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร | 10 (2.5) | 12 (3.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 378 (94.5) | 4.45 (มาก) | 6 |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ | 3 (0.8) | 2 (0.5) | 8 (2.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 2.85 (ปานกลาง) | 23 |
| ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | 6 (1.5) | 3 (0.8) | 3 (0.8) | 9 (2.3) | 1 (0.3) | 378 (94.5) | 3.18 (ปานกลาง) | 20 |
| ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้നിรภัย | 3 (0.8) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 387 (96.8) | 3.23 (ปานกลาง) | 21 |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการเงินกู้ กยศ. | 42 (10.5) | 10 (2.5) | 10 (2.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 338 (84.5) | 3.52 (มาก) | 19 |
| ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ | 3 (0.8) | 5 (1.3) | 1 (0.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 391 (97.8) | 4.22 (มาก) | 10 |
| ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ | 6 (1.5) | 9 (2.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 385 (96.3) | 4.40 (มาก) | 7 |
| ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 11 (2.8) | 1 (0.3) | 0 (0.0) | 388 (97.0) | 2.92 (ปานกลาง) | 24 |
| เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่นวงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ | 16 (4.0) | 11 (2.8) | 2 (0.5) | 5 (1.3) | 0 (0.0) | 366 (91.5) | 4.12 (มาก) | 12 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | | 3.92 (มาก) | |

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิฑู (ค่าเฉลี่ย 4.86) ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.77) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.67) ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point) (ค่าเฉลี่ย 4.44) ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.45) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ค่าเบี้ยประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.32) ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) เงินไซสินเชื่อที่ได้รับเช่นวงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit (ค่าเฉลี่ย 3.90) ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการเงินกู้ กยศ. (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้നിรัชย์ ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus และดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23) ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 2.92) และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้นค่าธรรมเนียม ในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT | 96 (24.0) | 74 (18.5) | 15 (3.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 215 (53.75) | 4.44 (มาก) | 4 |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้นค่าธรรมเนียม ในการให้บริการสินเชื่อ | 5 (1.3) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 392 (98.0) | 4.63 (มากที่สุด) | 2 |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้นค่าธรรมเนียม ในการประเมินราคา หลักทรัพย์ | 16 (4.0) | 7 (1.8) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 375 (93.8) | 4.56 (มากที่สุด) | 3 |
| มีสิทธิพิเศษในการได้รับ อัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษใน ปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่ อยู่อาศัย | 18 (4.5) | 2 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 380 (95.0) | 4.90 (มากที่สุด) | 1 |
| มีสิทธิพิเศษในการลด ดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้า เดิมชนิด | 7 (1.8) | 14 (3.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 379 (94.8) | 4.33 (มาก) | 5 |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 55 (13.8) | 281 (70.3) | 64 (16.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.98 (มาก) | 9 |
| มีแผนพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลด้านการบริการ ของธนาคาร | 55 (13.8) | 291 (72.8) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.00 (มาก) | 8 |
| มีการให้ข้อมูลข่าวสารของ ธนาคารครบถ้วนและ ทันสมัย | 108 (27.0) | 238 (59.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.14 (มาก) | 7 |
| มีพนักงานธนาคารออก เยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อ ชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและ ให้คำแนะนำ | 172 (43.0) | 174 (43.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.30 (มาก) | 6 |

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | ไม่เคยใช้ บริการ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น | 108 (27.0) | 238 (59.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.14 (มาก) | 7 |
| มีบริการข่าวสารทาง เศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า | 108 (27.0) | 238 (59.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.14 (มาก) | 7 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | | 4.32 (มาก) | |

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.90) มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) | 291 (72.8) | 109 (27.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.73 (มากที่สุด) | 1 |
| เวลาเปิด-ปิดทำการของ ธนาคาร 8.30 น.-18.30 | 236 (59.0) | 164 (41.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.59 (มากที่สุด) | 2 |
| สถานที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ | 227 (56.8) | 173 (43.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.57 (มากที่สุด) | 3 |
| ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมี เพียงพอ | 174 (43.5) | 226 (56.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.44 (มาก) | 4 |
| มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ | 108 (27.0) | 238 (59.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.14 (มาก) | 5 |
| มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ | 108 (27.0) | 238 (59.5) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.14 (มาก) | 5 |
| มีเครื่อง ATM มากที่สุดใน จังหวัด | 53 (13.3) | 347 (86.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.13 (มาก) | 6 |
| การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 | 53 (13.3) | 229 (57.3) | 118 (29.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.84 (มาก) | 7 |
| มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต | 108 (27.0) | 174 (43.5) | 54 (13.5) | 64 (16.0) | 0 (0.0) | 3.82 (มาก) | 8 |
| มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile | 53 (13.3) | 229 (57.3) | 54 (13.5) | 64 (16.0) | 0 (0.0) | 3.68 (มาก) | 9 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.75 (มาก) | |

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.73) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.59) สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 4.13) การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

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 border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี | 347 (86.8) | 53 (13.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.87 (มากที่สุด) | 1 |
| พนักงานให้คำแนะนำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย | 347 (86.8) | 53 (13.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.87 (มากที่สุด) | 1 |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ | 347 (86.8) | 53 (13.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.87 (มากที่สุด) | 1 |
| พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ ในวิชาชีพ และมีความสามารถ ในการให้บริการ | 347 (86.8) | 53 (13.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.87 (มากที่สุด) | 1 |
| พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 283 (70.8) | 117 (29.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.71 (มากที่สุด) | 2 |
| พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเท่าเทียม | 228 (57.0) | 172 (43.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.57 (มากที่สุด) | 3 |
| จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การให้บริการ | 228 (57.0) | 172 (43.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.57 (มากที่สุด) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.76 (มากที่สุด) | |

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมี ความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

| ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือ ของธนาคาร | 281 (70.3) | 119 (29.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.70 (มากที่สุด) | 1 |
| มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ | 281 (70.3) | 119 (29.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.70 (มากที่สุด) | 1 |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย | 117 (29.3) | 283 (70.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.29 (มาก) | 2 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม | 110 (27.5) | 290 (72.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.28 (มาก) | 3 |
| มีป้ายแสดงจุดบริการของ ธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน | 107 (26.8) | 293 (73.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) | 4 |
| ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ | 117 (29.3) | 229 (57.3) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.16 (มาก) | 5 |
| แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดัง ของเสียงภายใน | 172 (43.0) | 119 (29.8) | 109 (27.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.16 (มาก) | 5 |
| ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร | 172 (43.0) | 119 (29.8) | 109 (27.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.16 (มาก) | 5 |
| ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ | 115 (28.8) | 231 (57.8) | 54 (13.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.15 (มาก) | 6 |
| มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | 170 (42.5) | 121 (30.3) | 109 (27.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.15 (มาก) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.30 (มาก) | |

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ | 282 (70.5) | 118 (29.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.71 (มากที่สุด) | 1 |
| ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม | 282 (70.5) | 118 (29.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.71 (มากที่สุด) | 1 |
| ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว | 165 (41.3) | 235 (58.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.41 (มาก) | 2 |
| ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น | 162 (40.5) | 238 (59.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.41 (มาก) | 2 |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ | 108 (27.0) | 292 (73.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) | 3 |
| เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 108 (27.0) | 292 (73.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) | 3 |
| ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 108 (27.0) | 292 (73.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) | 3 |
| มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ | 108 (27.0) | 292 (73.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.41 (มาก) | |

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
|------------------------------|-----------|------------------|----------|
| ปัจจัยด้านบุคลากร | 4.76 | มากที่สุด | 1 |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | 4.41 | มาก | 2 |
| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | 4.30 | มาก | 4 |
| ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด | 4.32 | มาก | 3 |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | 3.93 | มาก | 5 |
| ปัจจัยด้านราคา | 3.92 | มาก | 6 |
| ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย | 3.75 | มาก | 7 |

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | เพศ | | |
|-----------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ | 3.58 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน | 3.44 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus | 3.00 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 5.00 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 4.00 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 3.71 (มาก) | 4.03 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 4.14 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| บริการประกันชีวิต | 4.52 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.34 (มาก) |
| บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 4.22 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ | 4.90 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | เพศ | | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ | 5.00 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |
| บริการสินเชื่อธุรกิจ | 3.92 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.76 (มาก) |
| บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ | 4.33 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit | 4.16 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point) | 4.48 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ | 4.50 (มากที่สุด) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| บริการโอนเงินต่างสาขา | 4.66 (มากที่สุด) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.65 (มากที่สุด) |
| บริการโอนเงินต่างธนาคาร | 4.25 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.45 (มาก) |
| บริการโอนเงินต่างประเทศ | 2.00 (น้อย) | 2.50 (ปานกลาง) | 2.46 (น้อย) |
| บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | 4.40 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) |
| บริการเช่าตู้നിറภัย | 2.00 (น้อย) | 2.50 (ปานกลาง) | 2.46 (น้อย) |
| บริการเงินกู้ กยศ. | 3.77 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) |
| บริการฝาก-ถอนเงิน | 4.35 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.37 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.01 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.93 (มาก) |

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และบริการสินเชื่อชนวิภู เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และ บริการสินเชื่อชนวิภู (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านราคา | เพศ | | |
|----------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ | 3.63 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน | 3.18 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus | 3.00 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 4.90 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 4.33 (มาก) | 3.95 (มาก) | 4.10 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 3.48 (ปานกลาง) | 3.92 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 3.60 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| ค่าเบี้ยประกันชีวิต | 4.30 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 4.48 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ | 5.00 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ | 4.90 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ | 4.33 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ | 4.00 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.81 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit | 3.88 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.90 (มาก) |

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านราคา | ชาย | หญิง | รวม |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point) | 4.44 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.44 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ | 4.83 (มากที่สุด) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา | 4.81 (มากที่สุด) | 4.74 (มากที่สุด) | 4.77 (มากที่สุด) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร | 4.75 (มากที่สุด) | 4.39 (มาก) | 4.45 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ | 5.00 (มากที่สุด) | 2.67 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | 4.00 (มาก) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้നിറภัย | 3.00 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมชำระบริการเงินกู้ กยศ. | 3.46 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ | 4.00 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ | 4.50 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด | 2.00 (น้อย) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) |
| เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่น วงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ | 4.08 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.07 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.92 (มาก) |

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ดอกเบี้ยสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิฑู เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.90) และค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิฑู (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.74) และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เพศ | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT | 4.45 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.44 (มาก) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ | 5.00 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ | 4.33 (มาก) | 4.77 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย | 5.00 (มากที่สุด) | 4.80 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี | 4.18 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.33 (มาก) |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 4.01 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.98 (มาก) |
| มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร | 4.04 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย | 4.17 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ | 4.32 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.30 (มาก) |
| มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น | 4.17 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า | 4.17 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.35 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.32 (มาก) |

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.44) และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาที่มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และมีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | เพศ | | |
|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.74 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) |
| เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 | 4.59 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) |
| สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ | 4.45 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.44 (มาก) |
| มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ | 4.13 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ | 4.13 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด | 4.13 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 | 3.85 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต | 3.83 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile | 3.70 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.68 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.21 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.59) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.59) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | เพศ | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี | 4.88 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษา ที่สุภาพและเข้าใจง่าย | 4.88 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ | 4.88 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญใน วิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ | 4.88 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.72 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม | 4.56 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ | 4.56 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.76 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถ

ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.88, 4.86) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72, 4.69) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56, 4.58)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | เพศ | | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือของธนาคาร | 4.68 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) |
| มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ | 4.68 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย | 4.28 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม | 4.30 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน | 4.24 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ | 4.16 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน | 4.20 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร | 4.20 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ | 4.15 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | 4.18 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.31 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.30 (มาก) |

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | เพศ | | |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ | 4.73 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม | 4.73 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว | 4.42 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.41 (มาก) |
| ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ชัดช่วน | 4.37 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.25 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.25 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.25 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ | 4.25 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.41 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.41 (มาก) |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.42) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืด (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.44) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และ บริการ | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์ | 3.81 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.46 (ปาน กลาง) | 3.55 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.43 (ปาน กลาง) | 3.33 (ปาน กลาง) | 3.55 (มาก) |
| บริการเงินฝาก ประเภทกระแสรายวัน | ไม่มี ข้อมูล | 3.00 (ปาน กลาง) | 2.00 (น้อย) | 3.44 (ปาน กลาง) | 3.50 (มาก) | 3.63 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.48 (ปาน กลาง) |
| บริการเงินฝาก ประเภท KTB 15 Bonus | ไม่มี ข้อมูล | 3.25 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.00 (ปาน กลาง) | 4.00 (มาก) | 3.00 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.23 (ปาน กลาง) |
| บริการเงินฝาก ประเภทประจำ 3 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 4.85 (มาก ที่สุด) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 4.67 (มาก ที่สุด) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 4.91 (มาก ที่สุด) |
| บริการเงินฝาก ประเภทประจำ 6 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 4.23 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.67 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.23 (มาก) |
| บริการเงินฝาก ประเภทประจำ 12 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 3.95 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| บริการเงินฝาก ประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | ไม่มี ข้อมูล | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.08 (มาก) |
| บริการประกันชีวิต | 4.35 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.57 (มาก ที่สุด) | 4.43 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.34 (มาก) |
| บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย | ไม่มี ข้อมูล | 3.50 (มาก) | 4.78 (มาก ที่สุด) | 4.11 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.67 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 3.97 (มาก) |

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และ บริการ | อาชีพ | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการสินเชื่อ สวัสดิการ / เอนกประสงค์ | ไม่มี ข้อมูล | 4.86 (มาก ที่สุด) | 5.00 (มาก ที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | 4.86 (มาก ที่สุด) |
| บริการสินเชื่อ ชนวิญ | ไม่มี ข้อมูล | 4.88 (มาก ที่สุด) | 4.50 (มาก ที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | 4.86 (มาก ที่สุด) |
| บริการสินเชื่อ ธุรกิจ | ไม่มี ข้อมูล | 3.73 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.17 (ปาน กลาง) | 4.00 (มาก) | 3.76 (มาก) |
| บริการสินเชื่อเพื่อ อิสระชีพ | ไม่มี ข้อมูล | 3.73 (มาก) | 4.98 (มาก ที่สุด) | 3.67 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.17 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| บริการบัตร ประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit | 4.19 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.17 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| บริการชำระ ค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทร ศัพท์, บัตรเครดิต , Pay Point) | 4.38 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| บริการเกี่ยวกับ กองทุนรวม / ตรา สารหนี้ | ไม่มี ข้อมูล | 2.90 (ปาน กลาง) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 2.00 (น้อย) | 4.33 (มาก) | 3.50 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.41 (ปาน กลาง) |
| บริการโอนเงินต่าง สาขา | 4.67 (มาก ที่สุด) | 4.58 (มาก ที่สุด) | 4.77 (มาก ที่สุด) | 4.69 (มาก ที่สุด) | 4.58 (มาก ที่สุด) | 4.67 (มาก ที่สุด) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.65 (มาก ที่สุด) |
| บริการโอนเงินต่าง ธนาคาร | 5.00 ที่สุด) | 4.60 (มาก ที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.67 (มาก ที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | 4.45 (มาก) |
| บริการโอนเงิน ต่างประเทศ | ไม่มี ข้อมูล | 2.50 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 2.00 (น้อย) | 4.00 (มาก) | 2.00 (น้อย) | ไม่มี ข้อมูล | 2.46 (น้อย) |

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และ บริการ | อาชีพ | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ | ไม่มี ข้อมูล | 2.59 (ปาน กลาง) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 4.40 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.00 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.50 (มาก) |
| บริการเช่าตู้നിറกัย | ไม่มี ข้อมูล | 2.50 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 2.00 (น้อย) | 4.00 (มาก) | 2.00 (น้อย) | ไม่มี ข้อมูล | 2.46 (น้อย) |
| บริการเงินกู้ กยศ. | 3.65 (มาก) | 3.44 (ปาน กลาง) | 4.00 (มาก) | 3.20 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.43 (ปาน กลาง) | 3.67 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| บริการฝาก-ถอน เงิน | 4.35 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.56 (มาก ที่สุด) | 4.36 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.13 (มาก) | 4.37 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.30 (มาก) | 3.81 (มาก) | 4.30 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.75 (มาก) | 4.19 (มาก) | 3.93 (มาก) |

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ บริการฝากถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.86) และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการสินเชื่อสวัสดิการเอนกประสงค์ บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการสินเชื่ออิสระชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.98) และบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.69) และบริการฝาก-ถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.67) บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการโอนเงินต่างธนาคาร และบริการโอนเงินต่างสาขา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และบริการฝาก-ถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการเงินฝากประจำประเภท 6 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM / Visa Debit (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านราคา | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก ออมทรัพย์ | 3.50 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก กระแสรายวัน | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | 3.07 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.23 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.13 (ปาน กลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus | ไม่มี ข้อมูล | 3.13 (ปาน กลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.00 (ปาน กลาง) | 3.00 (ปาน กลาง) | 4.00 (มาก) | 3.00 (ปาน กลาง) | 3.23 (ปาน กลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก ประเภทประจำ 3 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 4.61 (มาก ที่สุด) | 4.78 (มาก ที่สุด) | 4.86 (มาก ที่สุด) | 4.45 (มาก) | 4.70 (มาก ที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | 4.70 (มาก ที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก ประเภทประจำ 6 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 4.07 (มาก) | 3.90 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.25 (มาก) | ไม่มี ข้อมูล | 4.10 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก ประเภทประจำ 12 เดือน | ไม่มี ข้อมูล | 3.69 (มาก) | 3.45 (ปาน กลาง) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.86 (มาก) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 3.75 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก ประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | ไม่มี ข้อมูล | 3.57 (มาก) | 3.22 (ปาน กลาง) | 3.83 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | ไม่มี ข้อมูล | 3.59 (มาก) |
| ค่าเบี้ยประกันชีวิต | 4.00 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.52 (มาก ที่สุด) | 4.50 (มาก ที่สุด) | 4.67 (มาก ที่สุด) | 4.17 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.37 (มาก) |
| ดอกเบี้ยสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย | ไม่มี ข้อมูล | 3.95 (มาก) | 4.67 (มาก ที่สุด) | 4.21 (มาก) | 3.75 (มาก) | 4.00 (มาก) | 5.00 (มาก ที่สุด) | 4.21 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อสวัสดิการ/ เอนกประสงค์ | ไม่มี ข้อมูล | 4.68 (มาก ที่สุด) | 4.50 (มาก ที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | 4.67 (มาก ที่สุด) |

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านราคา | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อส่วนบุคคล | ไม่มี ข้อมูล | 4.82 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | ไม่มี ข้อมูล | 4.86 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อธุรกิจ | ไม่มี ข้อมูล | 4.00 (มาก) | ไม่มี ข้อมูล | 3.86 (มาก) | 3.50 (มาก) | 4.40 (มาก) | ไม่มี ข้อมูล | 4.24 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่ออิสระชีพ | ไม่มี ข้อมูล | 3.00 (ปานกลาง) | ไม่มี ข้อมูล | 3.50 (มาก) | 4.06 (มาก) | 3.80 (มาก) | ไม่มี ข้อมูล | 3.81 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit | 3.96 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.26 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมชำระ ค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำ ป ระ ะ ป า , โทรศัพท์บัตร เครดิต,Pay Point) | 4.00 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.47 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียม บริการเกี่ยวกับ กองทุนรวม ตรา สารหนี้ | ไม่มี ข้อมูล | 3.20 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.67 (มากที่สุด) | 3.75 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียม บริการโอนเงินต่าง สาขา | 4.91 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.81 (มากที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | 4.78 (มากที่สุด) |
| ค่าธรรมเนียม บริการโอนเงินต่าง ธนาคาร | 5.00 (มากที่สุด) | 4.40 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | ไม่มี ข้อมูล | 4.45 (มาก) |

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านราคา | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ | ไม่มีข้อมูล | 3.00 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | 2.00 (น้อย) | 5.00 (มากที่สุด) | 2.00 (น้อย) | 2.00 (น้อย) | 2.85 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | ไม่มีข้อมูล | 3.17 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.00 (น้อย) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้รับรษณีย์ | ไม่มีข้อมูล | 3.25 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | 3.00 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการเงินกู้ กยศ. | 3.69 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.60 (มาก) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.57 (มาก) | 2.00 (น้อย) | 3.52 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ | ไม่มีข้อมูล | 4.20 (มาก) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 4.00 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | 4.22 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ | ไม่มีข้อมูล | 4.33 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | 4.40 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด | ไม่มีข้อมูล | 2.86 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) |
| เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่น วงเงินระยะเวลาผ่อนชำระ | ไม่มีข้อมูล | 4.31 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.75 (มาก) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | 4.12 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.15 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.84 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.12 (มาก) | 2.73 (ปานกลาง) | 3.92 (มาก) |

จากตารางที่ 31 พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.91) และความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point) (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกองทุนรวม (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการบริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.68) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกองทุนรวม (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.83) และค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point) (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เงินสินเชื่อที่ได้รับ เช่น วงเงินระยะเวลาผ่อนชำระ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.91) และค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.81) ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร เงินสินเชื่อที่ได้รับ เช่นวงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบียร์สินเชื่อบริษัทอยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ดอกเบียร์เงินกู้สินเชื่อบริษัท/ธนาคาร/เอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ค่าเบี้ยประกันชีวิต ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point) (ค่าเฉลี่ย 4.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT | 3.63 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.26 (มาก) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.44 (มาก) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ | ไม่มีข้อมูล | 4.50 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 4.63 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ | ไม่มีข้อมูล | 4.47 (มาก) | 4.67 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย | ไม่มีข้อมูล | 4.89 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | 4.90 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี | ไม่มีข้อมูล | 4.27 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.00 (มาก) | 5.00 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 4.33 (มาก) |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 3.90 (มาก) | 3.99 (มาก) | 4.01 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.98 (มาก) |

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | อาชีพ | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.99 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย | 4.08 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ | 4.31 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.30 (มาก) |
| มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น | 4.08 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า | 4.08 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.01 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.32 (มาก) |

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้า

เพื่อที่อยู่อาศัย มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.66 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) |
| เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 | 4.60 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) |
| สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | 4.50 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ | 4.42 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) | 4.38 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.39 (มากที่สุด) | 4.41 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.44 (มากที่สุด) |
| มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ | 4.08 (มากที่สุด) | 4.14 (มากที่สุด) | 4.07 (มากที่สุด) | 4.21 (มากที่สุด) | 4.04 (มากที่สุด) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) | 4.14 (มากที่สุด) |
| มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ | 4.08 (มากที่สุด) | 4.14 (มากที่สุด) | 4.07 (มากที่สุด) | 4.21 (มากที่สุด) | 4.04 (มากที่สุด) | 4.24 (มากที่สุด) | 4.27 (มากที่สุด) | 4.14 (มากที่สุด) |
| มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด | 4.08 (มากที่สุด) | 4.13 (มากที่สุด) | 4.11 (มากที่สุด) | 4.21 (มากที่สุด) | 4.07 (มากที่สุด) | 4.19 (มากที่สุด) | 4.18 (มากที่สุด) | 4.13 (มากที่สุด) |
| การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 | 3.71 (มากที่สุด) | 3.84 (มากที่สุด) | 3.78 (มากที่สุด) | 3.96 (มากที่สุด) | 3.79 (มากที่สุด) | 3.92 (มากที่สุด) | 3.91 (มากที่สุด) | 3.84 (มากที่สุด) |
| มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต | 3.62 (มากที่สุด) | 3.84 (มากที่สุด) | 3.77 (มากที่สุด) | 3.89 (มากที่สุด) | 3.82 (มากที่สุด) | 3.92 (มากที่สุด) | 3.91 (มากที่สุด) | 3.82 (มากที่สุด) |
| มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile | 3.48 (มากที่สุด) | 3.70 (มากที่สุด) | 3.64 (มากที่สุด) | 3.81 (มากที่สุด) | 3.68 (มากที่สุด) | 3.76 (มากที่สุด) | 3.73 (มากที่สุด) | 3.68 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.13 (มากที่สุด) | 4.21 (มากที่สุด) | 4.15 (มากที่สุด) | 4.28 (มากที่สุด) | 4.17 (มากที่สุด) | 4.26 (มากที่สุด) | 4.33 (มากที่สุด) | 4.21 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.60) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.53) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.67) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้าน บุคลากร | อาชีพ | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพ อิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานมี กิริยามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี | 4.92 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) | 4.89 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.93 (มากที่สุด) | 4.81 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและ เข้าใจง่าย | 4.92 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) | 4.89 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.93 (มากที่สุด) | 4.81 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ | 4.92 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) | 4.89 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.93 (มากที่สุด) | 4.81 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความ ชำนาญในวิชาชีพ และ มีความสามารถในการ ให้บริการ | 4.92 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) | 4.89 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.93 (มากที่สุด) | 4.81 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ | 4.69 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.74 (มากที่สุด) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.65 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียม | 4.56 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.47 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| จำนวนพนักงานมี เพียงพอต่อการ ให้บริการ | 4.56 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.47 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.77 (มากที่สุด) | 4.78 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.85 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) | 4.74 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.89) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.82) และ

พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ | อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพ อิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของธนาคาร | 4.63 (มาก ที่สุด) | 4.72 (มาก ที่สุด) | 4.69 (มาก ที่สุด) | 4.68 (มาก ที่สุด) | 4.79 (มาก ที่สุด) | 4.70 (มาก ที่สุด) | 4.82 (มาก ที่สุด) | 4.70 (มาก ที่สุด) |
| มีบริเวณสำหรับนั่งรอ รับบริการเพียงพอ | 4.63 (มาก ที่สุด) | 4.72 (มาก ที่สุด) | 4.69 (มาก ที่สุด) | 4.68 (มาก ที่สุด) | 4.79 (มาก ที่สุด) | 4.70 (มาก ที่สุด) | 4.82 (มาก ที่สุด) | 4.70 (มาก ที่สุด) |
| ภายในธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สวยงามทันสมัย | 4.31 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระดมเพียงพอขณะ รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม | 4.19 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีป้ายแสดงจุดบริการ ของธนาคารมองเห็น ได้ชัดเจน | 4.21 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ | 4.17 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียง ภายใน | 4.10 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ระบบรักษาความ ปลอดภัยของธนาคาร | 4.10 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ความเป็นระเบียบของ เอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ | 4.12 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ | 4.12 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.26 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.30 (มาก) |

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ

บริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.45) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| ด้าน กระบวนการ ให้บริการ | อาชีพ | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ | พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | รับจ้าง | ธุรกิจ ส่วนตัว | อาชีพ อิสระ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อ | 4.63 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลารอคอยใน การรับบริการมีความ เหมาะสม | 4.63 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลาในการทำ รายการหน้าเคาท์เตอร์ มีความรวดเร็ว | 4.33 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) |
| ขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น | 4.35 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์ เพียงพอต่อการ ให้บริการ | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| เอกสารแบบฟอร์ม ต่างๆ ในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือ ได้ | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.35 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) |

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อาชีพอิสระ และมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.35) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.42) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.43) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.46) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.64) และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ | 3.51 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน | 3.20 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus | 3.50 (มาก) | 3.18 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 3.23 (ปานกลาง) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 4.86 (มากที่สุด) | 4.92 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 4.00 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.25 (มาก) | ไม่มีข้อมูล | 4.23 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 3.92 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.90 (มาก) |
| บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 4.00 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| บริการประกันชีวิต | 4.20 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.70 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.34 (มาก) |
| บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 3.79 (มาก) | 3.79 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) | 3.97 (มาก) |
| บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ | 4.67 (มากที่สุด) | 4.93 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |
| บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ | 4.67 (มากที่สุด) | 4.78 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 37(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| บริการสินเชื่อธุรกิจ | 3.86 (มาก) | 3.59 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.76 (มาก) |
| บริการสินเชื่อเพื่ออสังหาริมทรัพย์ | 4.33 (มาก) | 3.67 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.33 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit | 3.99 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point) | 4.24 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.70 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.29 (มาก) |
| บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตรา สารหนี้ | 4.00 (มาก) | 2.86 (ปานกลาง) | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 3.41 (ปานกลาง) |
| บริการโอนเงินต่างสาขา | 4.58 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.37 (มาก) | 4.65 (มากที่สุด) |
| บริการโอนเงินต่างธนาคาร | 4.33 (มาก) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.45 (มาก) |
| บริการโอนเงินต่างประเทศ | 3.00 (ปานกลาง) | 2.36 (น้อย) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 2.46 (น้อย) |
| บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ | 4.00 (มาก) | 3.19 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | 5.00 (มากที่สุด) | 3.50 (มาก) |
| บริการเช่าตู้നിറกัย | 3.00 (ปานกลาง) | 2.36 (น้อย) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 2.46 (น้อย) |
| บริการเงินกู้ กยศ. | 3.56 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| บริการฝาก-ถอนเงิน | 4.38 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.37 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 3.98 (มาก) | 3.87 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.29 (มาก) | 3.93 (มาก) |

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อชนวิภู เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมา บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.92) และบริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการประกันชีวิต บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์,บัตรเครดิต,Pay Point) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประจำ 3 เดือน บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ บริการประกันชีวิต บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์,บัตรเครดิต,Pay Point) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านราคา | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาท ขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ | 3.71 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน | 3.00 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus | 3.00 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 3.23 (ปานกลาง) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน | 4.38 (มาก) | 4.65 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน | 4.33 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.40 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 4.10 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน | 4.25 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.75 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป | 4.00 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| ค่าเบี้ยประกันชีวิต | 4.77 (มากที่สุด) | 4.30 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | 4.33 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.21 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/ เอนกประสงค์ | 4.50 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพ ธนวิญ | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.80 (มากที่สุด) | 4.86 (มากที่สุด) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ | 4.40 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.53 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ | 4.17 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 4.67 (มากที่สุด) | 3.81 (มาก) |

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านราคา | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit | 4.06 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point) | 4.18 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.44 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ | 4.20 (มาก) | 3.07 (ปานกลาง) | 5.00 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 3.59 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา | 4.72 (มากที่สุด) | 4.77 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.77 (มากที่สุด) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร | 4.67 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.45 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ | 3.50 (มาก) | 2.73 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 2.85 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | 3.50 (มาก) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 5.00 (มากที่สุด) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมบริการเข้าตู้ ATM | 3.50 (มาก) | 3.18 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการเงินกู้ กยศ. | 3.75 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ | 5.00 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | ไม่มีข้อมูล | 4.00 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด | 3.00 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | ไม่มีข้อมูล | ไม่มีข้อมูล | 2.92 (ปานกลาง) |
| เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่น วงเงินระยะเวลาผ่อนชำระ | 4.50 (มากที่สุด) | 4.13 (มาก) | 3.67 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | 4.09 (มาก) | 3.84 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.34 (มาก) | 3.92 (มาก) |

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้กรุงไทยธนวิญ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าเบี้ยประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.77) และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้กรุงไทยธนวิญ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.77) และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.83) และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้กรุงไทยธนวิญ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000-30,000 บาท | 30,001-60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการชกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT | 4.32 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.44 (มาก) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการชกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ | ไม่มีข้อมูล | 4.67 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | ไม่มีข้อมูล | 4.63 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการชกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ | 5.00 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) | 4.80 (มากที่สุด) | 4.00 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย | 5.00 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) |
| มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี | 5.00 (มากที่สุด) | 4.23 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ | 3.94 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.99 (มาก) | 4.04 (มาก) | 3.98 (มาก) |
| มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร | 3.93 (มาก) | 4.01 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.00 (มาก) |
| มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย | 4.00 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ | 4.18 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.30 (มาก) |
| มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น | 4.00 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า | 4.00 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.34 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) |

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมใน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.65 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) |
| เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 | 4.57 (มากที่สุด) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.59 (มากที่สุด) |
| สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | 4.51 (มากที่สุด) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ | 4.40 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.44 (มาก) |
| มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ | 4.00 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ | 4.00 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด | 4.07 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 | 3.71 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต | 3.65 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile | 3.53 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.68 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.11 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.58) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 (ค่าเฉลี่ย 4.54) และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านบุคลากร | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี | 4.93 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย | 4.93 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ | 4.93 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มี ความชำนาญในวิชาชีพ และมี ความสามารถในการให้บริการ | 4.93 (มากที่สุด) | 4.83 (มากที่สุด) | 4.90 (มากที่สุด) | 4.91 (มากที่สุด) | 4.87 (มากที่สุด) |
| พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ | 4.75 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่า เทียม | 4.63 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ | 4.63 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.82 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.78 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.76 (มากที่สุด) |

จากตารางที่ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมี

ความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านลักษณะทางกายภาพ | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร | 4.71 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) |
| มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ เพียงพอ | 4.71 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.67 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะ รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม | 4.22 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคาร มองเห็นได้ชัดเจน | 4.26 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย | 4.25 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ | 4.06 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ | 4.06 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียง ภายใน | 4.09 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร | 4.09 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| มีสถานที่จอดรถเพียงพอ | 4.06 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.25 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.30 (มาก) |

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

| ด้านกระบวนการให้บริการ | รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน | | | | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 10,000- 30,000 บาท | 30,001- 60,000 บาท | 60,001 บาทขึ้นไป | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ | 4.63 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม | 4.63 (มากที่สุด) | 4.73 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.71 (มากที่สุด) |
| ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว | 4.34 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.41 (มาก) |
| มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ชัดหยุ่น | 4.38 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 4.34 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.41 (มาก) |

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมามีความพึง

พอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.38) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.46) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38) และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35)