

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เคยใช้บริการ ระยะเวลาบริการที่สาขาจอมทอง ความถี่ที่ใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ การทราบบริการของธนาคาร และธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ที่เคยใช้บริการ (ตารางที่ 1-15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 16-23)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ และการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น (ตารางที่ 24-63)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 64-70)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	248	62.5
หญิง	149	37.5
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 62.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-35 ปี	85	21.5
36-50 ปี	185	46.6
51-60 ปี	103	25.9
มากกว่า 60 ปี	24	6.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 46.6 รองลงมาอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 25.9 20-35 ปี ร้อยละ 21.5 และมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	200	50.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	106	26.7
อนุปริญญา/ปวส	50	12.6
ปริญญาตรี	37	9.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 50.4 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 26.7 อนุปริญญา/ปวส ร้อยละ 12.6 ปริญญาตรี ร้อยละ 9.3 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	8	2.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.0
พนักงานบริษัท	18	4.5
รับจ้าง	21	5.3
ธุรกิจส่วนตัว	30	7.6
ค้าขาย	57	14.4
เกษตรกร	255	64.2
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 64.2 รองลงมา ค้าขาย ร้อยละ 14.4 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.6 รับจ้าง ร้อยละ 5.3 พนักงานบริษัท ร้อยละ 4.5 ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เท่ากัน ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	46	11.6
สมรส	325	81.9
หม้าย/หย่าร้าง	26	6.5
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 81.9 รองลงมา โสด ร้อยละ 11.6 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวม รายได้อื่นๆ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	26.2
5,000-10,000 บาท	168	42.4
10,001-20,000 บาท	87	21.9
20,001-30,000 บาท	24	6.0
30,000 บาท ขึ้นไป	14	3.5
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดครายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่นๆ) คือ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 42.4 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 26.2 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 21.9 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 6.0 และ 30,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เคยใช้บริการ

ประเภทบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเงินฝาก		
ประเภทออมทรัพย์	397	100.0
ประเภทฝากประจำ	217	54.7
ประเภทบัตรเงินฝากทวีสิน	245	61.7
ด้านสินเชื่อ		
สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร	312	78.6
สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	217	54.7
สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนา ความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการ รักษาพยาบาล	210	52.9
บริการอื่นๆ		
บัตร ATM	248	62.5
ชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์)	217	54.7
ชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้า เครื่องสำอาง เป็นต้น	220	55.4
โอนเงินต่างสาขา	219	55.2
โอนเงินต่างธนาคาร	202	50.9
บริการชำระหนี้ต่างสาขา	181	45.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประเภทบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เคยใช้บริการ ดังนี้

ด้านเงินฝาก ได้แก่ ประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 100.0 รองลงมา ประเภทบัตรฝากทวีสิน ร้อยละ 61.7 และประเภทฝากประจำ ร้อยละ 54.7

ด้านสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร ร้อยละ 78.6 รองลงมา
 สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุน
 หมู่บ้าน ร้อยละ 54.7 และสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อชื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและ
 พัฒนา ความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล ร้อยละ 52.9
 บริการอื่น ๆ ได้แก่ บัตร ATM ร้อยละ 62.5 และชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร
 เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น ร้อยละ 55.4 และ โอนเงินต่างสาขา ร้อยละ 55.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการที่สาขา
 จอมทอง

ระยะเวลาที่ใช้บริการที่สาขาจอมทอง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	44	11.1
1-3 ปี	68	17.1
4-6 ปี	96	24.2
7-10 ปี	98	24.7
มากกว่า 10 ปี	91	22.9
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการที่สาขาจอมทอง มาก
 ที่สุดคือ 7-10 ปี ร้อยละ 24.7 รองลงมา 4-6 ปี ร้อยละ 24.2 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.9 1-3 ปี ร้อยละ
 17.1 และ ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 11.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่นๆ)

ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่นๆ)	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	244	61.5
3-4 ครั้ง/เดือน	99	24.9
5-6 ครั้ง/เดือน	31	7.7
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	12	3.0
ทุกวัน	1	0.3
อื่นๆ	10	2.5
รวม	397	100.0

หมายเหตุ: - ปีละ 2 ครั้ง (1 คน) - ปีละ 1 ครั้ง (1 คน) - ปีละ 2-3 ครั้ง (2 คน) - 3 ครั้ง/ปี (1 คน)
- 3-4 ครั้ง/ปี (2 คน) - 5-6 ครั้ง/ปี (1 คน) - 4-5 ครั้ง/ปี (1 คน) - 1-2 ครั้ง/ปี (1 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบริการอื่นๆ) คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 61.5 รองลงมา 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 24.9 5-6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 7.7 มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 3.0 อื่นๆ ร้อยละ 2.5 และ ทุกวัน ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคาร
บ่อยที่สุด

วันที่มาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	96	24.2
วันอังคาร	23	5.8
วันพุธ	8	2.0
วันพฤหัสบดี	29	7.3
วันศุกร์	23	5.8
ไม่แน่นอน	218	54.9
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุด
คือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 54.9 รองลงมา วันจันทร์ ร้อยละ 24.2 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 7.3 วันอังคารและ
วันศุกร์ เท่ากัน ร้อยละ 5.8 วันพุธ ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
8.30-10.30 น.	248	62.5
10.31-12.30 น.	75	18.9
12.31-14.30 น.	33	8.3
14.31-15.30 น.	41	10.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 8.30-10.30 น. ร้อยละ 62.5 รองลงมา 10.31-12.30 น. ร้อยละ 18.9 14.31-15.30 น. ร้อยละ 10.3 และ 12.31-14.30 น. ร้อยละ 8.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารฯ	285	71.8
ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน	108	27.2
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	206	51.9
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	103	25.9
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	38	9.6
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	22	5.5
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	33	8.3
มีบริการที่หลากหลายประเภท	33	8.3
มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่	20	5.0
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	79	19.9
มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ	107	27.0
มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ	9	2.3
มีสถานที่จอดรถสะดวก	20	5.0
อื่นๆ	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ช่วยเหลือเกษตรกร (2 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารฯ ร้อยละ 71.8 รองลงมา การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 51.9 ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ร้อยละ 27.2 มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ ร้อยละ 27.0 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ร้อยละ 25.9 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ร้อยละ 19.9 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ร้อยละ 9.6 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัยและมีบริการที่หลากหลายประเภท เท่ากัน ร้อยละ 8.3 การให้บริการที่รวดเร็ว

และถูกต้อง ร้อยละ 5.5 มีสถานที่จอดรถสะดวก ร้อยละ 5.0 มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ ร้อยละ 2.3 อื่น ๆ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	341	85.9
จดหมายส่งตรงจากธนาคาร	13	3.3
แผ่นพับ/ใบปลิว	28	7.1
เว็บไซต์ของธนาคาร	19	4.8
ป้ายหน้าธนาคาร	119	30.0
พนักงานธนาคารแนะนำ	104	26.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 85.9 รองลงมา ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 30.0 พนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 26.2 แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 7.1 เว็บไซต์ของธนาคาร ร้อยละ 4.8 และ จดหมายส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

การเคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	144	36.3
เคย	253	63.7
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง นอกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 63.7 ไม่เคย ร้อยละ 36.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอจอมทองที่เคยใช้บริการ

ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง ที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	177	70.0
ธนาคารออมสิน	206	81.4
ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	60	23.7
สถาบันการเงินอื่นๆ เช่น นิมชีเส็ง	13	5.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 253 ราย ที่เคยใช้บริการธนาคารอื่นๆ

ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้แก่ ไทยพาณิชย์ (30 คน)- ธนาคารกรุงเทพฯ (20 คน) กสิกรไทย (10 คน)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ในอำเภอจอมทอง ที่เคยใช้บริการคือ ธนาคารออมสิน ร้อยละ 81.4 รองลงมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 70.0 ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ร้อยละ 23.7 และสถาบันการเงินอื่นๆ เช่น นิมชีเส็ง ร้อยละ 5.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลายประเภท เช่น ออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค	59 (14.9)	215 (54.2)	112 (28.2)	7 (1.8)	4 (1.0)	-	3.80 (มาก)	12
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	29 (7.3)	121 (30.5)	67 (16.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	180 (45.3)	3.82 (มาก)	11
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	66 (16.6)	124 (31.2)	50 (12.6)	5 (1.3)	0 (0.0)	152 (38.3)	4.02 (มาก)	5
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกกล้วย เป็นต้น	54 (13.6)	179 (45.1)	70 (17.6)	9 (2.3)	0 (0.0)	85 (21.4)	3.89 (มาก)	9
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิชาทกิจชุมชน, กองทุนหมู่บ้าน	28 (7.1)	158 (39.8)	30 (7.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	180 (45.3)	3.98 (มาก)	6

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการสินเชื่อพัฒนา คุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อ ยานพาหนะ เพื่อการศึกษา และพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่ อาศัย เพื่อการ รักษาพยาบาล	43 (10.8)	150 (37.8)	16 (4.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	187 (47.1)	4.11 (มาก)	2
มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม	101 (25.4)	104 (26.2)	40 (10.1)	3 (0.8)	0 (0.0)	149 (34.0)	4.20 (มาก)	1
มีบริการชำระค่า สาธารณูปโภค (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์)	47 (11.8)	118 (29.7)	52 (13.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	180 (45.3)	3.98 (มาก)	6
มีบริการชำระค่าสินค้าและ บริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	36 (9.1)	158 (39.8)	25 (6.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	177 (44.6)	4.04 (มาก)	4
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	41 (10.3)	130 (32.7)	48 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	178 (44.8)	3.97 (มาก)	7
มีบริการโอนเงินต่าง ธนาคาร	23 (5.8)	120 (30.2)	58 (14.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	195 (49.1)	3.82 (มาก)	10
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	39 (9.8)	92 (23.2)	50 (12.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	216 (54.4)	3.94 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.97 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.97) มี บริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกกล้วย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลายประเภท เช่น ออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	37 (9.3)	40 (10.1)	301 (75.8)	19 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	13
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	40 (10.1)	89 (22.4)	88 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	180 (45.3)	3.78 (มาก)	2
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดได้ถอน	43 (10.8)	113 (28.5)	89 (22.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	152 (38.3)	3.81 (มาก)	1
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร	31 (7.8)	114 (28.7)	148 (37.3)	19 (4.8)	0 (0.0)	85 (21.4)	3.50 (มาก)	10
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	26 (6.5)	105 (26.4)	74 (18.6)	12 (3.0)	0 (0.0)	180 (45.3)	3.67 (มาก)	4
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล	26 (6.5)	97 (24.4)	76 (19.1)	11 (2.8)	0 (0.0)	187 (47.1)	3.66 (มาก)	5

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยปรับค่านัด เงินกู้	20 (5.0)	89 (22.4)	143 (36.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	141 (35.5)	3.49 (ปานกลาง)	10
ค่าธรรมเนียมการฝากเงิน ต่างสาขา	20 (5.0)	100 (25.2)	93 (23.4)	6 (1.5)	0 (0.0)	178 (44.8)	3.61 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	17 (4.3)	126 (31.7)	247 (62.0)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.52 (มาก)	8
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชี ใหม่กรณีหายหรือชำรุด	21 (5.3)	119 (30.0)	241 (60.7)	16 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.37 (มาก)	12
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้ บัตร ATM	34 (8.6)	129 (32.5)	82 (20.7)	3 (0.8)	0 (0.0)	149 (37.5)	3.78 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/ บริการ	25 (6.3)	119 (30.0)	73 (18.4)	3 (0.8)	0 (0.0)	177 (44.6)	3.75 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ สินเชื่อ เช่น ค่าวิเคราะห์ โครงการ รับรองหนี้ได้ ถอน	30 (7.6)	132 (33.2)	136 (34.3)	14 (3.5)	0 (0.0)	85 (21.4)	3.57 (มาก)	7
ค่าธรรมเนียมการประเมิน ราคาหลักทรัพย์	28 (7.1)	108 (27.2)	172 (43.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	85 (21.4)	3.51 (มาก)	9
ค่าธรรมเนียมการฝากเงิน ต่างธนาคาร	33 (8.3)	38 (9.6)	119 (29.9)	12 (3.0)	0 (0.0)	195 (49.1)	3.46 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเครดิตเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.78) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อชื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.66) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยปรับผิคนัดเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	220 (55.4)	119 (30.0)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	55 (13.9)	115 (29.0)	172 (43.3)	55 (13.9)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	6
มีบริการให้สินเชื่อออกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ยืมที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า	107 (27.0)	114 (28.7)	176 (44.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	4
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	168 (42.3)	56 (14.1)	58 (14.6)	63 (15.9)	52 (13.1)	3.57 (มาก)	5
เวลาเปิด -ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)	110 (27.7)	173 (43.6)	114 (28.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	3
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอน มีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	114 (28.7)	228 (57.4)	55 (13.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.15 (ปานกลาง)	7
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	220 (55.4)	56 (14.1)	121 (30.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มี ผู้ใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืน ดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	0 (0.0)	55 (13.9)	342 (86.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.14 (ปานกลาง)	8
สิทธิพิเศษในการลดอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้า เดิมที่ชำระหนี้ได้ตาม กำหนดเวลา	0 (0.0)	165 (41.6)	232 (58.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)	7
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตร จักรวาลเงินฝากทวีโชค เมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ไบ ปีละ 2 ครั้ง	162 (40.8)	121 (30.5)	114 (28.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	2
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่นรถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์	110 (27.7)	229 (57.7)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	1
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	58 (14.6)	111 (28.0)	170 (42.8)	58 (14.6)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)	6
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลด้านการบริการ ของธนาคาร	58 (14.6)	111 (28.0)	228 (57.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	5
มีพนักงานธนาคารออก เยี่ยมลูกค้าชุมชน ต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ ชุมชนและให้คำแนะนำ ปรีกษา	107 (27.0)	113 (28.5)	119 (30.0)	58 (14.6)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	4

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วง เทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปี ใหม่ สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น	0 (0.0)	107 (27.0)	232 (58.4)	58 (14.6)	0 (0.0)	3.12 (ปานกลาง)	9
ธนาคารให้สิทธิจับสลากของ รางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระ ค่าสาธารณูปโภค สินค้า/ บริการ	113 (28.5)	115 (29.0)	113 (28.5)	56 (14.1)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	3
การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	0 (0.0)	63 (15.9)	221 (55.7)	113 (28.5)	0 (0.0)	2.87 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.52 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก
ได้แก่ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่นรถยนต์ รถจักรยานยนต์โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา สิทธิ
พิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง
(ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/
บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและ
ให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ มีการโฆษณาผ่านสื่อ
เช่น วิทยูชุมชนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.43) สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระ

หนี้ได้ตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.42) สิทธิพิเศษที่ถูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.87)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอริยาศัยที่ดี	107 (27.0)	177 (44.6)	55 (13.9)	58 (14.6)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	5
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	220 (55.4)	177 (44.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)	1
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	107 (27.0)	174 (43.8)	116 (29.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	3
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ	107 (27.0)	232 (58.4)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	107 (27.0)	58 (14.6)	232 (58.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	7
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	52 (13.1)	118 (29.7)	169 (42.6)	58 (14.6)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	8
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	52 (13.1)	232 (58.4)	113 (28.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	4
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	52 (13.1)	287 (72.3)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	3
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	52 (13.1)	174 (43.8)	171 (43.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	6
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	121 (30.5)	114 (28.7)	162 (40.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2.90 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.41) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของรศส.	110 (27.7)	287 (72.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	1
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่ง รอรับบริการเพียงพอ	110 (27.7)	231 (58.2)	56 (14.1)	1 (10.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	2
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอนั่ง รอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	113 (28.5)	228 (57.4)	56 (14.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	2
ธนาคารมีป้ายแสดงจุด บริการ ภายใน มองเห็น ได้ ชัดเจน	113 (28.5)	108 (27.2)	176 (44.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	6
ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	110 (27.7)	166 (41.8)	121 (30.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	5
ธนาคาร มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย ให้บริการ	110 (27.7)	229 (57.7)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ธนาคารมีระบบรักษาความ ปลอดภัยที่ดี	110 (27.7)	229 (57.7)	58 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ธนาคาร มี การจัดวาง อุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย	113 (28.5)	174 (43.8)	110 (27.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทศ. (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธนาการมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอและ ธนาการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ธนาการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาการมีระบบรักษาความปลอดภัย ที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ธนาการมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ ภายในธนาการมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ธนาการมีป้ายแสดงจุดบริการ ภายในมองเห็นได้ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	55 (13.9)	165 (41.6)	177 (44.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	2
กระบวนการฝาก-ถอนเงินรวดเร็ว	113 (28.5)	171 (43.1)	113 (28.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	0 (0.0)	107 (27.0)	290 (73.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)	7
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	0 (0.0)	173 (43.6)	224 (56.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	5
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	58 (14.6)	119 (30.0)	220 (55.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	3
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.0)	111 (28.0)	286 (72.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	6
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.0)	113 (28.5)	284 (71.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	6
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	0 (0.0)	174 (43.8)	223 (56.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	5
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	55 (13.9)	114 (28.7)	228 (57.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว และ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และกระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.97	มาก	2
ด้านราคา	3.57	มาก	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.80	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก	6
ด้านบุคลากร	3.80	มาก	3
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.08	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.51	มาก	7

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ และการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลายประเภท เช่น ออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	3.73 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	3.85 (มาก)	4.28 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อชื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)
มีบริการบัตรเอทีเอ็ม	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต, สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.76 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง ที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากที่วิเศษเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน	3.69 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร	3.42 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยปรับผันผันเงินกู้	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.66 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.41 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้ได้ถอน	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร	3.59 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตาราง ที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมี
ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.58)ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ

ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย
3.79) และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือ

ผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดได้ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ประจำ และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ

ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญาผู้กู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.37 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.87) ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.76)
ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.44) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.21, 4.32) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.99)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตาราง ที่ 27 พบว่าปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.54) ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอริยาสัษ์ที่ดี	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.55 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.47 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้บริการที่เทียบเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือของรทส.	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ชัดเจน	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตาราง ที่ 29 พบว่าปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ค่าเฉลี่ยเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ เพียงพอ และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคาร มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.23 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.25 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตาราง ที่ 30 พบว่าปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านราคา	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตาราง ที่ 31 พบว่าปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หลากหลายประเภท เช่นออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกกล้วย เป็น ต้น	3.70 (มาก)	4.09 (มาก)	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน นอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ , วิชาหกิจชุมชน, กองทุนหมู่บ้าน	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อ ซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนา ความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการ รักษาพยาบาล	4.52 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)
มีบริการบัตรเอทีเอ็ม	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์)	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)	3.98 (มาก)
มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง ที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.06) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) และอายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือบริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือมีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้าน้ำประปา โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีบริการบัตรเครดิตเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกลำไย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.38 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.90 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวิ สินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและ ลงทุนการเกษตร	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่พัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ,เพื่อการศึกษาและพัฒนา ความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยปรับผิคนัดเงินกู้	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือ ชำรุด	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่น ค่าวิเคราะห์โครงการ รับรองหนี้ ใ้ก่อน	3.36 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร	3.75 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตาราง ที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.68) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.79) และอัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.24 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชน ของลูกค้า	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.93 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) อายุ มากกว่า 50ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47, 4.33, 4.48) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.11, 4.35) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.99, 3.89, 4.13)

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 decorative element, possibly a flame or a crown. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคินดอกเบียปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.20 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจิบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ธนาคารให้สิทธิจิบสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคสินค้า/บริการ	3.51 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	2.78 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.56) อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรรับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรรับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อธยาศัยที่ดี	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.58 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	2.81 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.58,4.49) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19,4.05) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04,3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ รทส.	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.28 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมินิคิมไว้ให้บริการ	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ ชัดเจน	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)
กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.22 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ อายุ 20-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.53) อายุ 36-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชี รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และกระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชี รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ			
	20-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านราคา	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-35 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
(ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.81)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลาย ประเภท เช่น ออมทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์วีไอชค	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)	4.41 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกกล้วย เป็นต้น	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอก ภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิชากิจ ชุมชน, กองทุนหมู่บ้าน	3.66 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อ ยานพาหนะ, เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล	3.76 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
มีบริการบัตรเอทีเอ็ม	3.57 (มาก)	4.20 (มาก)	4.49 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.55 (มาก)	3.94 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตร เครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	3.63 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	3.37 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.37 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)	4.44 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.60 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง ที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึง
พอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย
4.10) 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60)
ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้,
เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน รักษาพยาบาล
(ค่าเฉลี่ย 3.73) และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ มีบริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝาก ทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน	3.35 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และลงทุนการเกษตร	3.22 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.88 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกู้ยืมเพื่อพัฒนาคุณภาพ ชีวิตเช่น เพื่อซื้อยานพาหนะเพื่อการศึกษา และพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการ รักษาพยาบาล	3.38 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยปรับผิคนัดเงินกู้	3.22 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.13 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการ ติดต่อ	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหาย หรือชำรุด	3.09 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM	3.53 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/ สินค้า/บริการ	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่า วิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ใถ่ถอน	3.24 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	4.44 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.35 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.64) รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ รับรองหนี้ ไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.35 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญาผู้กู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชน ของลูกค้า	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.84 (มาก)	3.57 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.68 (มาก)	3.99 (มาก)
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.04 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.85) 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.51, 4.40) รองลงมา ผู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.33, 4.21) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.02, 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ผู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคินคอกเบียร์ปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.18 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	3.68 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	3.22 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.05 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.58 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	2.67 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ

1 ใบปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสิทธิพิเศษในการได้รับบัตรรับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาทต่อ 1 ใบปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอธยาศัย ที่ดี	3.68 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.24 (มาก)	4.09 (มาก)	3.82 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้า	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจา ดี และแต่งกายเหมาะสม	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	2.74 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90) 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.56, 4.37) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09, 3.82) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.79)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส.	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ชัดเจน	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์แบบฟอร์มต่างๆ	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรศส. (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรศส. (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการและธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรศส. (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรศส. (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.35 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.59 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	3.33 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ 10,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรูดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.08,4.00) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรูดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71,3.69) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64,3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.60 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านราคา	3.35 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หลากหลายประเภท เช่นออมทรัพย์ พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค	4.27 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูก ลำไย เป็นต้น	4.15 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิทยาลัยชุมชน ,กองทุน หมู่บ้าน	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อซื้อยานพาหนะ, เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล	4.43 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการบัตรเอทีเอ็ม	4.02 (มาก)	4.43 (มาก)	4.36 (มาก)	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)
มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	4.43 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	4.30 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.52 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	4.27 (มาก)	3.63 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง ที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91) ระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้,

เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา มีบริการบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บริการบัตรเงินฝากทวีสิน บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร เช่น ปลูกข้าว ปลูกลำไย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	4.39 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	4.30 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตร เงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดได้ก่อน	4.20 (มาก)	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล ค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร	4.53 (มากที่สุด)	3.28 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล ค่าใช้จ่าย	4.37 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล คุณภาพชีวิตเช่น เพื่อชื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่ อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล	4.37 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยปรับผิคนัดเงินกู้	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มี การติดต่อ	3.84 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณี หายหรือชำรุด	4.02 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM	4.25 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ	4.18 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ , รับรองหนี้ , ใถ่ถอน	4.53 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	4.47 (มาก)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร	4.41 (มาก)	3.53 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)

จากตาราง ที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.57) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางคือ ระยะเวลาใช้บริการ 7-10ปี (ค่าเฉลี่ย 3.43) ระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ รับรองหนี้ ใถ่ถอน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

รองลงมา ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด และค่าธรรมเนียมนรายปีการใช้บัตร ATM เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่น การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.75) และค่าธรรมเนียมนรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมไปรษณีย์/โทรคมนาคม/ค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา ค่าธรรมเนียมนรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่น ค่าวิเคราะห์โครงการ รับรองหนี้ ไถ่ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.34 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.43 (ปานกลาง)	4.46 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30 น.)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.07 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.77 (มาก)	4.16 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ใช้บริการมีความ พึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ระยะเวลา ใช้บริการ 7-10ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ระยะเวลา ใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) ระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.76) ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และ ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญากู้ที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคินดอกเบียปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา	3.25 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์, รถจักรยานยนต์, โทรศัพท์	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	3.48 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.57 (มาก)	4.16 (มาก)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา	3.61 (มาก)	4.09 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	3.11 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตาราง ที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.52) ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางคือระยะเวลาใช้บริการ มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) ระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.46) ระยะเวลาใช้ บริการ 7-10ปี (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ไบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระ ค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจ้บรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ไบ ปี ละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น มีแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์รถจักรยานยนต์ , โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจับรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำปรึกษา ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.43 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.55 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี อิมแอมแจ่มใส พูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.02 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79) ระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) ระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และ แต่งกายเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรทส.	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.01 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำ ดื่มไว้ให้บริการ	4.07 (มาก)	4.34 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายใน มองเห็นได้ ชัดเจน	3.84 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม	3.89 (มาก)	4.35 (มาก)	3.56 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการ	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ ดี	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ	3.98 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	4.10 (มาก)	3.84 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตาราง ที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.38) ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) ระยะเวลาใช้บริการ มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.01) และธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ชกส. (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.84 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)
กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.66 (มาก)	4.10 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตาราง ที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) ระยะเวลาใช้บริการ 7-10ปี (ค่าเฉลี่ย 3.45) ระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และกระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านราคา	4.25 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.77 (มาก)	4.16 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.05 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตาราง ที่ 55 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 4-6 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ 7-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลา ใช้บริการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการเคยใช้บริการ
ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบัน การเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์หลากหลายประเภท เช่นออม ทรัพย์พิเศษ ออมทรัพย์ทวีโชค	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
บริการบัตรเงินฝากทวีสิน	3.63 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ วิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ, เพื่อ การศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการ รักษาพยาบาล	3.99 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)
มีบริการบัตรเครดิตเอ็ม	3.73 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)
มีบริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.55 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)

ตารางที่ 56 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต, สินค้าเครื่องสำอาง เป็นต้น	3.62 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างสาขา	3.74 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริการชำระหนี้ต่างสาขา	3.74 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง ที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าเฉลี่ยผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการโครงการนโยบายรัฐ เช่น โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชน โครงการประกันรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) และบริการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพวิสาหกิจชุมชน กองทุนหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการบัตรเอทีเอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา บริการสินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้, เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ บริการโครงการนโยบายรัฐ เช่น โครงการแก้ไขหนี้สินภาคประชาชน โครงการประกันรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านราคา	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนบัตรเงินฝากทวีสินเมื่อครบกำหนดได้ก่อน	3.29 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุน การเกษตร	3.25 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และลงทุนนอกภาคการเกษตร เช่น สินเชื่อ 108 อาชีพ, วิสาหกิจชุมชน, กองทุนหมู่บ้าน	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อ ยานพาหนะ, เพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล	3.37 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยปรับคณัดเงินกู้	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.24 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ	3.20 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด	3.22 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านราคา	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่น ค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ใต้ถุน	3.34 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.28 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร	3.76 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตาราง ที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76) และค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อก่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเพื่อซื้อยานพาหนะ เพื่อการศึกษาและ พัฒนาความรู้เพื่อที่อยู่อาศัย, เพื่อการรักษาพยาบาล และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา และ ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.51 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ได้แก่ การทำสัญญาที่วัด ที่โรงเรียน ในชุมชนของลูกค้า	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.34 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.)	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)
มีช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคย และเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)ค่าเฉลี่ยผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51, 4.35) รองลงมา ตู้ ATM บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.23) และ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30 น.- 15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.13)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับคืนดอกเบี้ยปรับเมื่อชำระหนี้เสร็จ	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมที่ชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจิปางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง	4.31 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)
ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์, โทรทัศน์	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุชุมชนท้องถิ่น	3.33 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษา	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เช่น เข้าร่วมกีฬา ประกวดกระทง เป็นต้น	2.90 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตาราง ที่ 59 พบว่าปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจบบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ธนาคารให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ของรางวัลเงินฝากทวีโชค เช่น รถยนต์,รถจักรยานยนต์ โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา สิทธิพิเศษในการได้รับบัตรจบบรางวัลเงินฝากทวีโชคเมื่อฝากเงินครบทุก 2,000 บาท ต่อ 1 ใบ ปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบัน การเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอภัยซึ้งที่ดี	4.03 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.64 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.53 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกาย เหมาะสม	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจ ง่าย	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง ที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้
บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยผู้ที่ไม่เคยใช้
บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าเฉลี่ยผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมี
ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา พนักงานมี
ความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์
น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด
3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ
และมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง
ถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.26 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
ธนาคารมีป้ายแสดงจุดบริการภายในมองเห็นได้ชัดเจน	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตาราง ที่ 61 พบว่าปัจจัย การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่เคยและเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ค่าเฉลี่ยผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
กระบวนการขอสินเชื่อรวดเร็ว	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.08 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.35 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ไม่เคย และเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ค่าเฉลี่ยผู้ที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา กระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการฝาก-ถอนเงิน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และกระบวนการเปิดบัญชีรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การเคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น		
	ไม่เคย	เคย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านราคา	3.40 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ด้านบุคลากร	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตาราง ที่ 63 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
บริการเงินฝากออมทรัพย์มีไม่หลากหลายประเภท	10	2.5
บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเท่านั้น	113	28.5
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าไฟฟ้าค่าน้ำประปา ต้องชำระผ่านทางบัญชี ไม่สามารถชำระหน้าเคาน์เตอร์ได้	58	14.6
บริการชำระค่าสินค้าและบริการไม่หลากหลายประเภท มีเฉพาะบัตรเครดิต และสินค้าเครื่องสำอางค์เท่านั้น	0	0.0
ระบบการโอนเงินต่างธนาคารใช้เวลานาน	56	14.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 64 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ บริการสินเชื่อไม่หลากหลายมีเฉพาะเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร นอกภาคเกษตร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่านั้น ร้อยละ 28.5 รองลงมา บริการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่นค่าไฟฟ้าค่าน้ำประปา ต้องชำระผ่านทางบัญชี ไม่สามารถชำระหน้าเคาน์เตอร์ได้ ร้อยละ 14.6 ระบบการโอนเงินต่างธนาคารใช้เวลานาน ร้อยละ 14.1 และบริการเงินฝากออมทรัพย์มีไม่หลากหลายประเภท ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก	276	69.5
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง	168	42.3
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขาแพง	58	14.6
การคิดค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อแพง	55	13.9
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุดแพง	2	0.5
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM แพง	5	1.3
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง	83	20.9
ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บริการแพง	3	0.8
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ, รับรองหนี้, ใถ่ถอน แพง	25	6.3
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพง	57	14.4
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคารแพง	58	14.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 65 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากถูก ร้อยละ 69.5 รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพง ร้อยละ 42.3 ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง ร้อยละ 20.9 ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM แพง ร้อยละ 20.9 ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขาแพง และ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคารแพง เท่ากัน ร้อยละ 14.6 ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพง ร้อยละ 14.4 การคิดค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อแพง ร้อยละ 13.9 และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ เช่นค่าวิเคราะห์โครงการ , รับรองหนี้, ใถ่ถอน แพง ร้อยละ 6.3 ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM แพง ร้อยละ 1.3 ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุดแพง ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	15	3.8
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	111	28.0
ไม่มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่	20	5.0
ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์	168	42.3
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ	162	40.8
บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น	231	58.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 66 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ บริการตู้ ATM มีน้อยมีเฉพาะที่สาขาของธนาคารเท่านั้น ร้อยละ 58.2 รองลงมา ไม่มีบริการเปิดทำการวันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 42.3 ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 40.8 และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 28.0 ไม่มีบริการให้สินเชื่อนอกสถานที่ ร้อยละ 5.0 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของสาขาธนาคารมีน้อย	56	14.1
พนักงานสาขาของธนาคาร ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำปรึกษาไม่ทั่วถึง	58	14.6
การให้ข้อมูลข่าวสารสาขาของธนาคารมีไม่ครบถ้วนและไม่ทันสมัย	15	3.8
ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย	113	28.5
สาขาของธนาคารไม่ให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ	8	2.0
การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น	176	44.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 67 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมีน้อย เช่น การเข้าร่วมกีฬา การเข้าร่วมการประกวดกระทง เป็นต้น ร้อยละ 44.3 รองลงมาของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น ของสาขาของธนาคารมีน้อย ร้อยละ 28.5 พนักงาน สาขาของธนาคาร ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าชุมชนต่าง ๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำปรึกษา ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 14.6 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของสาขาธนาคารมีน้อย ร้อยละ 14.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร สาขาของธนาคารมีไม่ครบถ้วนและไม่ทันสมัย ร้อยละ 3.8 สาขาของ ธนาคารไม่ให้สิทธิจับสลากของรางวัลเมื่อมาใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้า/บริการ ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานให้บริการมีกิจกรรมขาดไม่สุภาพ พูดจาไม่ไพเราะ	51	12.8
พนักงานให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจได้	3	0.8
พนักงานให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่มีความสามารถในการบริการที่ดีได้	1	0.3
พนักงานให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	58	14.6
พนักงานให้บริการไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	6	1.5
พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไม่ดี	113	28.5
พนักงานให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	68	17.1
พนักงานให้บริการไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติเฉพาะลูกค้าบางคน	48	12.1
จำนวนพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ	55	13.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 68 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาหนักที่สุดคือ พนักงานให้บริการ มีบุคลิกภาพ ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจา ไม่ดี ร้อยละ 28.5 รองลงมา พนักงานให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ร้อยละ 17.1 พนักงานให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 14.6 จำนวนพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ ร้อยละ 13.9 พนักงานให้บริการมีกิจกรรมขาดไม่สุภาพ พูดจาไม่ไพเราะ ร้อยละ 12.8 พนักงานให้บริการไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติเฉพาะลูกค้าบางคน ร้อยละ 12.1 พนักงานให้บริการไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ร้อยละ 1.5 พนักงานให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจได้ ร้อยละ 0.8 และ พนักงานให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่มีความสามารถให้ให้บริการที่ดีได้ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ รกส.	5	1.3
บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ	70	17.6
สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	78	19.6
ป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	55	13.9
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่สวยงามไม่ทันสมัย	6	1.5
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย	8	2.0
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี	5	1.3
ธนาคารจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆไม่เป็นระเบียบ	10	2.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 69 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่เพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม ร้อยละ 19.6 รองลงมา บริเวณสำหรับที่นั่งรอสำหรับลูกค้ารอรับบริการมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 17.6 ป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ไม่ชัดเจน ร้อยละ 13.9 ธนาคารจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 2.5 ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย ร้อยละ 2.0 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่สวยงามไม่ทันสมัย ร้อยละ 1.5 ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของรกส. เท่ากัน ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการล่าช้า ไม่รวดเร็ว	50	12.6
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการนาน	60	15.1
มีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	15	3.8
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน	13	3.3
ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน	55	13.9
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ากรณีที่มีปัญหาล่าช้า	58	14.6
ระบบการทำงานไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ	10	2.5
กระบวนการชำระหนี้ต่างสาขาล่าช้า	58	14.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 397 ราย

จากตารางที่ 70 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการนาน ร้อยละ 15.1 รองลงมา ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ากรณีที่มีปัญหาล่าช้า และกระบวนการชำระหนี้ต่างสาขาล่าช้า เท่ากัน ร้อยละ 14.6 ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 13.9 การให้บริการล่าช้า ไม่รวดเร็ว ร้อยละ 12.6 มีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 3.8 เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 3.3 ระบบการทำงานไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 2.5

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์

- เงินฝากเกษียณมั่งคั่งน่าจะฝากเงินเพิ่มได้อีก สำหรับลูกค้าที่มีสมุดเงินฝากอยู่แล้วและยังไม่หมดโครงการ (1 คน)
- อยากให้สลากทวีสินมีฝากตลอด (5 คน)
- เงินฝากโครงการพิเศษน่าจะเพิ่มเงินได้อีก (1 คน)
- อยากให้ธนาคารให้สิทธิลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากโครงการพิเศษสามารถฝากเงินเพิ่มในภายหลังได้ (1 คน)

ด้านราคา

- ขอดอกเบี้ยเงินกู้ถูกๆ เงินฝากแพงๆ ขอดำเนินการเรื่องกิจกรรมในชุมชนในหมู่บ้านเยอะๆ เช่น โครงการเงินสนับสนุนหมู่บ้าน (1 คน)
- วงเงิน ATM ควรจะมีบริการสามารถเพิ่มวงเงินได้มากกว่า 60,000 บาทต่อวัน (1 คน)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- เรื่องของสถานที่จอดรถ (10 คน)
- ควรมีตู้ฝากเงินและปรับสมุดเงินฝาก (7 คน)
- ควรพัฒนาระบบชำระหนี้ต่างสาขาให้ตัดชำระหนี้และได้ใบเสร็จรับเงินทันที (4 คน)
- สามารถซื้อสลากผ่านตู้ ATM ได้ (1 คน)
- ควรพัฒนาระบบตัดชำระหนี้ผ่านตู้ ATM ได้โดยหักจากบัญชีเงินฝาก (1 คน)
- ช่วงเวลาที่ลูกค้าเยอะ ควรมีที่จอดรถและที่นั่งให้เพียงพอหรือมีห้องสำรองให้ลูกค้าสำหรับรอคิวในการมาใช้บริการ (2 คน)
- ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เป็นกันเอง (1 คน)
- สถานที่จอดรถก็มีน้อยบางที่ก็ต้องมาจอดรถข้างนอกซึ่งไม่ปลอดภัย (1 คน)

ด้านบุคลากร

- ขอให้ธนาคารจัดบุคลากรให้มากกว่านี้ (1 คน)
- พนักงานหน้าเคาน์เตอร์บริการรับฝาก-ถอน มีน้อยซึ่งไม่เพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร (1 คน)

ด้านกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ บริการล่าช้ามากควรปรับปรุง (3 คน)
- เพิ่มการทำงานในการให้บริการลูกค้าให้เร็วขึ้น (1 คน)
- การกู้ยืมเงิน อยากที่จะมีวงเงินกู้มากขึ้น (1 คน)
- ปรับปรุงระบบโอนเงินต่างธนาคารให้รับเงินไวขึ้นและลดค่าธรรมเนียมลง (1 คน)