

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ ครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทลูกค้า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ในการเป็นลูกค้า การใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน วันที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ช่วงเวลาใช้บริการด้านเงินฝาก ประเภทบัญชีเงินฝาก จำนวนบัญชีเงินฝาก เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารฯ (ตารางที่ 1-17)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 18-24)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 25-31)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 32-45)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเภทลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้ากลุ่ม Easy	80	33.33
ลูกค้ากลุ่ม Easy Plus	80	33.33
ลูกค้ากลุ่ม Priority, Priority Plus & Private	80	33.33
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 กลุ่มเท่าๆกัน คือ ลูกค้ากลุ่ม Easy ลูกค้ากลุ่ม Easy Plus และลูกค้ากลุ่ม Priority, Priority Plus & Private คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	43.33
หญิง	136	56.67
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.33

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 24 ปี	18	7.50
25 - 31 ปี	62	25.83
32 - 38 ปี	59	24.58
39 - 45 ปี	61	25.42
46 - 52 ปี	28	11.67
53 - 59 ปี	9	3.75
60 ปีขึ้นไป	3	1.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25- 31 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาคือ มีอายุ 39 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.42

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	115	47.92
สมรส	122	50.83
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3	1.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.83รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 47.92

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า	11	4.58
อนุปริญญา / ปวส.	22	9.17
ปริญญาตรี	160	66.67
ปริญญาโท	39	16.25
ปริญญาโท	8	3.33
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.25

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	4	1.67
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	54	22.50
ข้าราชการ	49	20.42
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	17.08
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	38.33
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมา คือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	8	3.33
10,001 – 15,000 บาท	29	12.08
15,001 – 20,000 บาท	35	14.58
20,001-25,000 บาท	31	12.92
25,001-30,000 บาท	80	33.33
30,001 บาทขึ้นไป	57	23.75
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.75

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ระยะเวลาที่ในการเป็นลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	20	8.33
6 เดือน - 1 ปี	47	19.58
2 – 3 ปี	47	19.58
3 - 5 ปี	56	23.33
5 - 10 ปี	47	19.58
มากกว่า 10 ปี	23	9.58
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลูกค้านาคารฯ 3-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาคือ 6 เดือน - 1 ปี 2-3 ปี และ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.58

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6 เดือนครั้ง	28	11.67
2 เดือนครั้ง	48	20.00
เดือนละครั้ง	87	36.25
2-3 ครั้ง/เดือน	44	18.33
3-4 ครั้ง/เดือน	14	5.83
5-6 ครั้ง/เดือน	14	5.83
มากกว่า 7 ครั้ง/เดือน	5	2.08
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเดือนละครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ 2 เดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

วันที่ใช้บริการกับธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	68	28.33
อังคาร	30	12.50
พุธ	8	3.33
พฤหัสบดี	7	2.92
ศุกร์	8	3.33
ไม่แน่นอน	119	49.58
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับธนาคารฯในวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมาคือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 28.33

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	102	42.50
10.01-11.30 น.	76	31.67
11.31 - 13.30 น.	26	10.83
13.31-14.30 น.	22	9.17
14.31-15.30 น.	14	5.83
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านเงินฝากในช่วงเวลา 8.30–10.00.น.มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ 10.01-11.30 น คิดเป็นร้อยละ 31.67

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ประเภทบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์	109	45.42
เงินฝากประจำ	52	21.67
เงินฝากเดินสะพัด	27	11.25
เงินฝากระยะยาว	23	9.58
เงินฝากโครงการพิเศษ	83	34.58

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบัญชีเงินฝากประเภท ออมทรัพย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.42 รองลงมาคือ เงินฝากโครงการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 34.58

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

เงินฝากออมทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์ (ธรรมดา)	78	71.56
เงินฝากออมทรัพย์ "ร่วมโพธิ์"	26	23.86
เงินฝากออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์	5	4.58
รวม	109	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ประเภทเงินฝากออมทรัพย์ (ธรรมดา) คิดเป็นร้อยละ 71.56 รองลงมาคือ เงินฝากออมทรัพย์ "ร่วมโพธิ์" คิดเป็นร้อยละ 23.86

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากประจำกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

เงินฝากประจำ	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน และ 36 เดือน	49	94.23
เงินฝากประจำ สมาร์ทคิดส์ 24 เดือน	3	5.77
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประจำประเภทเงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน และ 36 เดือน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และเงินฝากประจำ สมาร์ทคิดส์ 24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.77

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากระยะยาวกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

เงินฝากออมทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากระยะยาว สมาร์ทคิดส์ 24 เดือน	2	8.70
เงินฝากระยะยาว โบนัส 24 เดือนและ โบนัส 36 เดือน	21	91.30
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากระยะยาวประเภทเงินฝากระยะยาว โบนัส 24 เดือนและ โบนัส 36 เดือน คิดเป็นร้อยละ 91.30 และเงินฝากระยะยาว สมาร์ทคิดส์ 24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

จำนวนบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
1 บัญชี	68	28.33
2 บัญชี	57	23.75
3 บัญชี	54	22.50
มากกว่า 3 บัญชี	61	25.42
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีบัญชีเงินฝาก 1 บัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.33 รองลงมาคือ มากกว่า 3 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 25.42

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารฯ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้	41	17.08	10
ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ	172	71.67	2
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	199	82.92	1
เป็นทางผ่านกลับบ้าน	188	49.17	7
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	158	65.83	3
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	32	13.33	11
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	140	58.33	5
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	122	50.83	6
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	144	60.00	4
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	96	40.00	9
มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน	6	2.50	18
ได้รับการแนะนำจากพนักงาน	20	8.33	17
จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ	100	41.67	8
มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	31	12.92	16
มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท	96	40.00	9
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	27	11.25	12
มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	22	9.17	15
สถานที่ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ	23	9.58	14
มีบริการรับฝากนอกสถานที่ กรณีลูกค้ารายใหญ่	26	10.83	13

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคาร ฯคือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 82.92 รองลงมาคือ ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ คิดเป็นร้อยละ 71.67

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความมีชื่อเสียงของธนาคารฯ	75 (31.25)	155 (64.58)	10 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	133 (55.42)	95 (38.58)	8 (3.33)	2 (0.83)	2 (0.83)	4.48 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	47 (19.58)	134 (55.83)	54 (22.50)	1 (0.42)	4 (1.67)	3.91 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	63 (26.25)	135 (56.25)	38 (15.83)	3 (1.25)	1 (0.42)	4.07 (มาก)
5.แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	47 (19.58)	131 (54.58)	62 (25.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
6.บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	55 (22.92)	151 (62.92)	30 (12.50)	4 (1.67)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
7.บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	64 (26.67)	87 (36.25)	47 (19.58)	21 (8.75)	21 (8.75)	3.63 (มาก)
8.มีบริการบัตรเดบิต (Debit)	109 (45.42)	73 (30.42)	49 (20.42)	3 (1.25)	6 (2.50)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	104 (43.33)	61 (25.42)	71 (29.58)	4 (1.67)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
2.การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงิน ฝากเห็นเด่นชัด	66 (27.50)	101 (42.08)	70 (29.17)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
3.ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	65 (27.08)	75 (31.25)	88 (36.67)	11 (4.58)	1 (0.42)	3.80 (มาก)
4.ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท บัตรทอง 1,499 บาท)	56 (23.33)	54 (22.50)	93 (38.75)	30 (12.50)	7 (2.92)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย
ด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการ ได้สะดวก	93 (38.75)	145 (60.42)	2 (0.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	151 (62.92)	61 (25.42)	26 (10.83)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	115 (47.92)	115 (47.92)	8 (3.33)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.43 (มาก)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดง อย่างชัดเจน	44 (18.33)	114 (47.50)	60 (25.00)	22 (9.17)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มี เพียงพอต่อการให้บริการ	71 (29.58)	117 (48.75)	50 (20.83)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	73 (30.42)	127 (51.92)	38 (15.83)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
7.มีเคาท์เตอร์บริการรับ ฝากเงินเพียงพอ	132 (55.00)	77 (32.08)	28 (11.67)	3 (1.25)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	53 (22.08)	129 (53.75)	40 (16.67)	18 (7.50)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็น ได้ง่าย เช่น ฝากเงิน เปิด บัญชี เป็นต้น	47 (19.58)	142 (59.17)	47 (19.58)	4 (1.67)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
10.การติดต่อกับทาง ธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้ สะดวก	68 (28.33)	122 (50.83)	49 (20.42)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม	57 (23.75)	103 (42.92)	66 (27.50)	14 (5.83)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	64 (26.67)	129 (53.75)	40 (16.67)	7 (2.92)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	101 (42.08)	78 (32.50)	50 (20.83)	10 (4.17)	1 (0.42)	4.12 (มาก)
4.ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	101 (42.08)	108 (45.00)	29 (12.08)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.28 (มาก)
5.ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	76 (31.67)	87 (36.25)	70 (29.17)	7 (2.92)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
6.มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	41 (17.08)	118 (49.17)	56 (23.33)	19 (7.92)	6 (2.50)	3.70 (มาก)
7.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน	44 (18.33)	56 (23.33)	106 (44.17)	34 (14.17)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
8.มีการโฆษณาโครงการ เงินฝากต่างๆ ผ่านสื่อ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	35 (14.58)	131 (54.58)	74 (30.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
9.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ ข้อมูลแก่ชุมชนและ คำแนะนำนอกสถานที่	54 (22.50)	69 (28.75)	78 (32.50)	39 (16.25)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
10.การชักชวน หรือ เชิญ ชวนของพนักงานเกี่ยวกับ การเปิดบัญชีเงินฝากใหม่	6 (2.50)	65 (27.08)	89 (37.08)	66 (27.50)	14 (5.83)	2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย
ด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการมีส่วนร่วมใน
กิจกรรมชุมชน และการชักชวน หรือ เชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่มี
ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	69 (28.75)	144 (60.00)	27 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	90 (37.50)	134 (55.83)	16 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	102 (42.50)	118 (49.17)	20 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	127 (52.92)	50 (20.83)	60 (25.00)	3 (1.25)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	83 (34.58)	103 (42.92)	45 (18.75)	9 (3.75)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	70 (29.17)	142 (59.17)	28 (11.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และ ขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้ บริการ	76 (31.67)	99 (41.25)	65 (27.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	82 (34.17)	122 (50.83)	36 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอใน การให้บริการ	100 (41.67)	89 (37.08)	50 (20.83)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.20 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	99 (41.25)	111 (46.25)	29 (12.08)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11.พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	142 (59.17)	64 (26.67)	34 (14.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับ บริการ	152 (63.33)	85 (35.42)	2 (0.83)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
2.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการ ผัก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	170 (70.83)	69 (28.75)	1 (0.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (มากที่สุด)
3.ความรวดเร็วในการเปิด บัญชีใหม่	146 (60.83)	49 (20.42)	44 (18.33)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.42 (มาก)
4.ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล ลงในสมุด บัญชี	119 (49.58)	119 (49.58)	2 (0.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (มาก)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับ บริการ	124 (51.67)	114 (47.50)	1 (0.42)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)
6.การให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้า ทุกคน	128 (53.33)	80 (33.33)	32 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุดและในระดับมากจำนวนเท่ากัน โดยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ผัก - ถอน โอนเงิน เป็นต้น และด้านการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ ส่วนปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชีและการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ	78 (32.50)	139 (57.92)	23 (9.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
2.ความปลอดภัยใน ธนาคารฯ	147 (61.25)	70 (29.17)	23 (9.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (มากที่สุด)
3.มีสติ๊กเกอร์-ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	69 (28.75)	137 (57.08)	34 (14.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมี ความเพียงพอ	66 (27.50)	135 (56.25)	39 (16.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	75 (31.25)	113 (47.08)	52 (21.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
6.สถานที่ภายนอกธนาคาร ฯสะอาดเรียบร้อย	65 (27.08)	108 (45.00)	67 (29.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
7.ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	23 (9.58)	119 (49.58)	79 (32.92)	19 (7.92)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	35 (14.58)	159 (66.25)	45 (18.75)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
9.การตกแต่งภายใน ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	42 (17.50)	135 (56.25)	63 (26.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
10.การบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำ การธนาคารฯ	7 (2.92)	65 (27.08)	108 (45.00)	57 (23.75)	3 (1.25)	3.07 (ปานกลาง)
11.การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	39 (16.25)	165 (68.75)	34 (14.17)	2 (0.83)	0 (0.00)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
12.มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	29 (12.08)	132 (55.00)	75 (31.25)	2 (0.83)	2 (0.83)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อย
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความปลอดภัยใน
ธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องการบริการน้ำดื่ม ณ
ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความมีชื่อเสียงของธนาคารฯ	61 (25.42)	158 (65.82)	21 (8.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	49 (20.42)	130 (54.17)	61 (25.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	37 (15.48)	131 (54.81)	71 (29.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	62 (26.05)	116 (48.74)	60 (25.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
5.แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	34 (14.17)	143 (59.58)	58 (24.17)	5 (2.08)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
6.บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	3 (1.28)	112 (47.86)	71 (30.34)	48 (20.51)	0 (0.00)	3.30 (ปานกลาง)
7.บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	51 (27.87)	101 (55.19)	30 (16.39)	1 (0.52)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
8.มีบริการบัตรเดบิต (Debit)	99 (42.49)	75 (32.19)	53 (22.75)	3 (1.29)	3 (1.29)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	66 (22.57)	85 (35.42)	87 (38.25)	2 (0.83)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
2.การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	18 (7.50)	62 (25.83)	108 (45.00)	50 (20.83)	2 (0.83)	3.18 (ปานกลาง)
3.ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	20 (8.44)	62 (26.16)	102 (43.04)	49 (20.68)	4 (1.69)	3.19 (ปานกลาง)
4.ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท บัตรทอง 1,499 บาท)	64 (29.59)	51 (21.98)	64 (29.59)	52 (22.41)	1 (0.43)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน โดยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและด้านค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส (บัตรเงิน 599 บาท บัตรทอง 1,499 บาท) ส่วนปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัดและค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการ ได้สะดวก	89 (37.08)	115 (47.92)	36 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ ในทำเลที่มีความปลอดภัย	74 (30.83)	134 (55.83)	32 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	70 (29.17)	80 (33.33)	78 (32.50)	12 (5.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มี ความเหมาะสมมีป้ายแสดง อย่างชัดเจน	56 (27.73)	126 (53.39)	38 (16.10)	15 (6.36)	1 (0.42)	3.94 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	64 (27.47)	122 (52.36)	47 (20.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	67 (28.76)	110 (47.21)	56 (24.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
7.มีเคาท์เตอร์บริการรับฝาก เงินเพียงพอ	55 (22.92)	110 (45.83)	59 (24.58)	13 (5.42)	3 (1.35)	3.84 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	19 (7.92)	128 (53.33)	85 (35.42)	8 (3.33)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	55 (22.92)	115 (47.92)	61 (25.42)	9 (3.75)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
10.การติดต่อกับทาง ธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้ สะดวก	31 (13.03)	106 (44.54)	61 (25.63)	14 (5.88)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศอัตรา ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	33 (13.17)	80 (33.33)	89 (37.08)	38 (15.83)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)
2.ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับบริการด้าน เงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจ ง่าย	19 (7.98)	111 (46.64)	106 (44.54)	1 (0.42)	1 (0.42)	3.61 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ	35 (14.58)	80 (33.33)	91 (37.92)	32 (13.33)	2 (0.83)	3.47 (ปานกลาง)
4.ของชำร่วย หรือของที่ ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	30 (12.50)	143 (59.58)	50 (20.83)	17 (7.08)	0 (0.00)	3.78 (มาก)
5.ของที่ระลึก และของ ชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ ได้ดี	3 (1.25)	77 (32.08)	80 (33.33)	70 (29.17)	10 (4.17)	2.97 (ปานกลาง)
6.มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	6 (2.50)	77 (32.08)	60 (25.00)	56 (23.33)	41 (17.08)	2.80 (ปานกลาง)
7.การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ชุมชน	1 (0.42)	73 (30.42)	65 (27.08)	77 (32.08)	24 (10.00)	2.79 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
8.มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	16 (6.67)	113 (47.08)	94 (39.17)	17 (7.08)	0 (0.00)	3.53 (มาก)
9.การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่	32 (13.39)	65 (27.20)	70 (29.29)	35 (14.64)	37 (15.48)	3.08 (ปานกลาง)
10.การชักชวน หรือ เชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่	15 (6.25)	84 (35.00)	81 (33.75)	55 (22.92)	5 (2.08)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครอบคลุมและเข้าใจง่าย และมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.พนักงานบริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	33 (13.75)	133 (55.42)	55 (22.92)	19 (7.92)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ซื่อ แท้มีทัศนคติ	46 (19.17)	155 (64.58)	39 (16.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	31 (12.92)	117 (48.75)	67 (27.92)	25 (10.42)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	41 (17.08)	118 (49.17)	78 (32.50)	3 (1.25)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	130 (54.17)	65 (27.08)	45 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	109 (45.42)	114 (47.50)	17 (7.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณ มาใช้บริการ	53 (22.08)	129 (53.75)	58 (24.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	65 (27.08)	141 (58.75)	34 (14.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอ ในการให้บริการ	75 (31.25)	73 (30.42)	89 (37.08)	2 (0.83)	1 (0.42)	3.91 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอา ใจใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	67 (28.03)	64 (26.78)	68 (28.45)	38 (15.90)	2 (0.84)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11.พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	12 (5.00)	62 (25.83)	52 (21.67)	83 (34.58)	31 (12.92)	2.75 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	46 (19.17)	114 (47.50)	79 (32.92)	1 (0.42)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	57 (23.75)	156 (65.00)	26 (10.83)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.12 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	28 (11.67)	134 (55.83)	60 (25.00)	18 (7.50)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	109 (45.42)	127 (52.92)	4 (1.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	87 (36.25)	79 (32.92)	73 (30.42)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	57 (23.75)	156 (65.00)	26 (10.83)	1 (0.42)	0 (0.00)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย ด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ	7 (2.92)	224 (93.33)	9 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
2.ความปลอดภัยใน ธนาคารฯ	123 (51.25)	69 (28.75)	48 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31 (มาก)
3.มีสติ๊กเกอร์-ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	56 (23.33)	136 (56.67)	48 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมี ความเพียงพอ	74 (30.83)	119 (49.58)	47 (19.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	101 (42.08)	128 (53.33)	11 (4.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
6.สถานที่ภายนอกธนาคาร ฯสะอาดเรียบร้อย	90 (37.50)	81 (33.75)	69 (28.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
7.ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	79 (32.92)	101 (42.08)	60 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	98 (40.83)	98 (40.83)	44 (18.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
9.การตกแต่งภายใน ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	55 (22.92)	96 (40.00)	84 (35.00)	5 (2.08)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
10.บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการ ธนาคารฯ	3 (1.26)	33 (13.81)	85 (35.56)	73 (30.54)	45 (18.83)	2.48 (น้อย)
11.การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	29 (12.08)	151 (62.92)	60 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
12.มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	50 (20.83)	102 (42.50)	46 (19.17)	42 (17.50)	0 (0.00)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัย
ย่อย ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำ
การธนาคารฯที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 32 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.10 (มาก)
2. มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	4.56 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.21 (มาก)	3.76 (มาก)
3. เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM Update passbook	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
5. แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอก ง่าย	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)
6. มีบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง โทรศัพท์	4.19 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
7. บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	3.74 (มาก)	4.13 (มาก)	3.63 (มาก)	4.16 (มาก)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)
8. มีบริการบัตรเดบิต (Debit)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านราคา	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
2. การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	4.00 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
3. ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.72 (มาก)	3.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)
4. ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัสบัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านช่องทางการให้บริการ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	4.44 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	4.44 (มาก)	4.10 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	4.42 (มาก)	3.81 (มาก)	4.46 (มาก)	3.91 (มาก)	4.40 (มาก)	3.87 (มาก)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสม มีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านช่องทางการให้บริการ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)
7.มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ	4.29 (มาก)	3.99 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	4.30 (มาก)	3.80 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)	4.09 (มาก)	3.66 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)
10.การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก	4.13 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.บอร์ดประกาศ ณ ที่ทำการธนาคารฯ สำหรับบริการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	4.01 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	4.07 (มาก)	3.61 (มาก)	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	4.06 (มาก)	3.54 (มาก)	4.29 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
4.ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	4.31 (มาก)	3.81 (มาก)	4.37 (มาก)	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)	3.68 (มาก)
5.ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.02 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.มีแผนพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท	3.66 (มาก)	2.61 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	3.83 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
7.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน	3.50 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)
8.มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)
9.การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่	3.64 (มาก)	2.78 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
10.การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่	2.69 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การชักชวนหรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ บอร์ดประกาศ ณ ที่ทำการธนาคารฯ สำหรับการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการ โฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน และการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากแต่ละประเภท การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ

โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ และการออกเยี่ยมชมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและ
คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านบุคลากร	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.33 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	4.34 (มาก)	3.75 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้ม แย้มทักทาย	4.27 (มาก)	3.98 (มาก)	4.36 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.25 (มาก)	3.51 (มาก)	4.44 (มาก)	3.57 (มาก)	4.34 (มาก)	3.84 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.19 (มาก)	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	3.76 (มาก)	4.41 (มาก)	3.80 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	4.10 (มาก)	4.37 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านบุคลากร	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.06 (มาก)	4.41 (มาก)	4.28 (มาก)	4.44 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณ มาใช้บริการ	3.75 (มาก)	4.01 (มาก)	4.26 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.41 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	3.84 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟัง ความคิดเห็นของลูกค้า	4.27 (มาก)	3.70 (มาก)	4.17 (มาก)	3.51 (มาก)	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)
11.พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	4.46 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	4.34 (มาก)	2.41 (น้อย)	4.55 (มากที่สุด)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัยให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัยให้การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	4.76 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่น บริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.74 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.49 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.45 (มาก)	3.91 (มาก)	4.31 (มาก)	3.84 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.48 (มาก)	4.42 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.50 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุก คน	4.55 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.41 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	4.45 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
3.มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	3.81 (มาก)	4.39 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯสะอาดเรียบร้อย	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.70 (มาก)	4.01 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.01 (มาก)	4.31 (มาก)	3.79 (มาก)	4.31 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
10.บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ	3.10 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.99 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	3.11 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามประเภทลูกค้า

ด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ประเภทลูกค้า					
	Easy (n=80)		Easy Plus (n=80)		Priority, Priority Plus & Private (n=80)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.การตกแต่งภายนอกธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)
12.มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ และบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Easy Plus มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความปลอดภัยในธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด และบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ เช่น แก้ว หนังสือนิตยสาร TV มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง และบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม Priority, Priority Plus & Private มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความปลอดภัยในธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ ในระดับมากที่สุด และบริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.การให้บริการที่มีคุณภาพ	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.42 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)
2.มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	4.49 (มาก)	4.05 (มาก)	4.37 (มาก)	4.11 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)	4.61 (มาก)	4.01 (มาก)	4.32 (มาก)	3.74 (มาก)
3.เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)
6.มีบริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	4.19 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (มาก)	4.04 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
7.บริการตรวจสอบยอดเงินหรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.57 (มาก)	4.08 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	3.56 (มาก)	4.13 (มาก)	3.65 (มาก)	4.10 (มาก)
8.มีบริการบัตรเดบิต (Debit)	3.81 (มาก)	4.47 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท และมีบริการบัตรเครดิต (Debit) มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่า ธนาคารอื่น	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)	4.30 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)
2.การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เห็นเด่นชัด	4.14 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	2.81 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
3.ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดย มีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.70 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งในระดับมาก และระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ทั้งในระดับมาก และระดับปานกลางใน

จำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตพลัส บัตรเงิน 599 บาท - บัตรทอง 1,499 บาท โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	4.49 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)
2.สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ ในทำเลที่มีความปลอดภัย	4.57 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.45 (มาก)	4.06 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)
3.มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	4.41 (มาก)	3.95 (มาก)	4.49 (มาก)	3.69 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.76 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)
4.จุดให้บริการตู้ ATM มี ความเหมาะสม มีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
5.จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย	4.35 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
7.มีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	4.39 (มาก)	3.68 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)
8.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.94 (มาก)	3.19 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)
9.ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	4.14 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)
10.การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก	3.92 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด และจุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย และมีเจ้าหน้าที่บริการที่เคาท์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.บอร์ดประกาศ ณ ที่ทำการ ธนาคารฯ สำหรับการแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น อัตรา ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	4.16 (มาก)	3.57 (มาก)	3.97 (มาก)	3.43 (ปาน กลาง)	3.90 (มาก)	3.10 (ปาน กลาง)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
2.ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	3.69 (มาก)	4.42 (มาก)	3.29 (ปาน กลาง)	4.01 (มาก)	3.62 (มาก)	4.12 (มาก)	3.75 (มาก)
3.มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.78 (มาก)	3.38 (ปาน กลาง)	4.14 (มาก)	3.71 (มาก)	4.19 (มาก)	3.55 (มาก)	4.30 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)
4.ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมี จำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	4.35 (มาก)	3.73 (มาก)	4.23 (มาก)	3.69 (มาก)	4.32 (มาก)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)	3.83 (มาก)	4.26 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5. ของที่ระลึก และของชำร่วย สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.05 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)
6. มีแผนพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านเงินฝากแต่ละประเภท	3.62 (มาก)	2.68 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
7. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน	3.57 (มาก)	2.84 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	2.58 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	2.86 (ปานกลาง)
8. มีการโฆษณาโครงการเงินฝาก ต่างๆผ่านทางสื่อโทรทัศน์และ หนังสือพิมพ์	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)	3.94 (มาก)	3.51 (มาก)	4.03 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9.การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน ต่างๆเพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและ คำแนะนำนอกสถานที่	3.81 (มาก)	2.49 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)	2.71 (ปาน กลาง)	3.52 (มาก)	3.10 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
10.การชักชวน หรือเชิญชวนของ พนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงิน ฝากใหม่	2.78 (ปานกลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.94 (ปาน กลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (ปาน กลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บอร์ดประกาศ ณ ที่ทำการธนาคารฯ สำหรับการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ของชำระวัย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ และการชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย มีของชำระวัยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญของชำระวัย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง มีของชำระวัยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญของชำระวัย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีส่วนร่วม

ในกิจกรรมชุมชน และการชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครอบคลุมและเข้าใจง่าย และของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งในระดับมากและระดับปานกลางในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ บอร์ดประกาศ ณ ที่ทำการธนาคารฯ สำหรับการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครอบคลุมและเข้าใจง่าย มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของ ชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีแผ่นพับให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก แต่ละประเภท การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ และการชักชวน หรือเชิญชวนของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากใหม่

ตารางที่ 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.พนักงานบริการลูกค้าอย่าง เท่าเทียมกัน	4.11 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	3.69 (มาก)	4.26 (มาก)	3.55 (มาก)	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	4.28 (มาก)	3.67 (มาก)
2.พนักงานต้อนรับด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	4.42 (มาก)	4.11 (มาก)
3.พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.38 (มาก)	3.68 (มาก)	4.34 (มาก)	3.54 (มาก)	4.16 (มาก)	3.32 (มาก)	4.17 (มาก)	3.50 (มาก)	4.65 (มาก)	4.05 (มาก)
4.พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.26 (มาก)	3.91 (มาก)	4.16 (มาก)	3.77 (มาก)	4.34 (มาก)	3.67 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)
5.พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.48 (มาก)	4.16 (มาก)	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.03 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.42 (มาก)
7.พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมา ใช้บริการ	3.65 (มาก)	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	4.06 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)
8.พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.46 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.32 (มาก)	4.02 (มาก)
9.จำนวนพนักงานเพียงพอใน การให้บริการ	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.52 (มาก)	3.52 (มาก)	4.33 (มาก)	3.81 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
10.ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	4.38 (มาก)	3.81 (มาก)	4.26 (มาก)	3.66 (มาก)	4.23 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.63 (มาก)	4.32 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	2.51 (ปานกลาง)	4.49 (มาก)	2.57 (ปานกลาง)	4.77 (มาก)	2.32 (ปานกลาง)	4.32 (มาก)	2.59 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้า และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ทั้งหมดในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัย ให้การดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	4.70 (มาก)	4.05 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
2.ความรวดเร็วในการให้บริการต่อ 1 รายการเช่นบริการฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.57 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
3.ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.51 (มากที่สุด)	3.30 (ปานกลาง)	4.37 (มาก)	3.71 (มาก)	4.45 (มาก)	3.87 (มาก)	4.34 (มาก)	3.76 (มาก)	4.47 (มาก)	3.84 (มาก)
4.ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	4.57 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.5 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.27 (มาก)	4.05 (มาก)	4.49 (มาก)	4.14 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)
6.การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.38 (มาก)	3.89 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งในระดับมากที่สุด และระดับมากในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ผาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และความ ถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งในระดับมากที่สุด และระดับมากในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ผาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น และการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งในระดับมากที่สุด และระดับมากในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ผาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น และการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชีและการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ในขณะที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งหมดในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.ความปลอดภัยบริเวณสถานที่ จอดรถ	4.35 (มาก)	3.95 (มาก)	4.43 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)	4.02 (มาก)
2.ความปลอดภัยในธนาคารฯ	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.49 (มาก)	4.11 (มาก)	4.68 (มาก)	4.13 (มาก)	4.54 (มาก)	4.41 (มาก)	4.61 (มาก)	4.39 (มาก)
3.มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและ จัดวางสะดวก	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
4.ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความ เพียงพอ	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)
5.สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	4.03 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

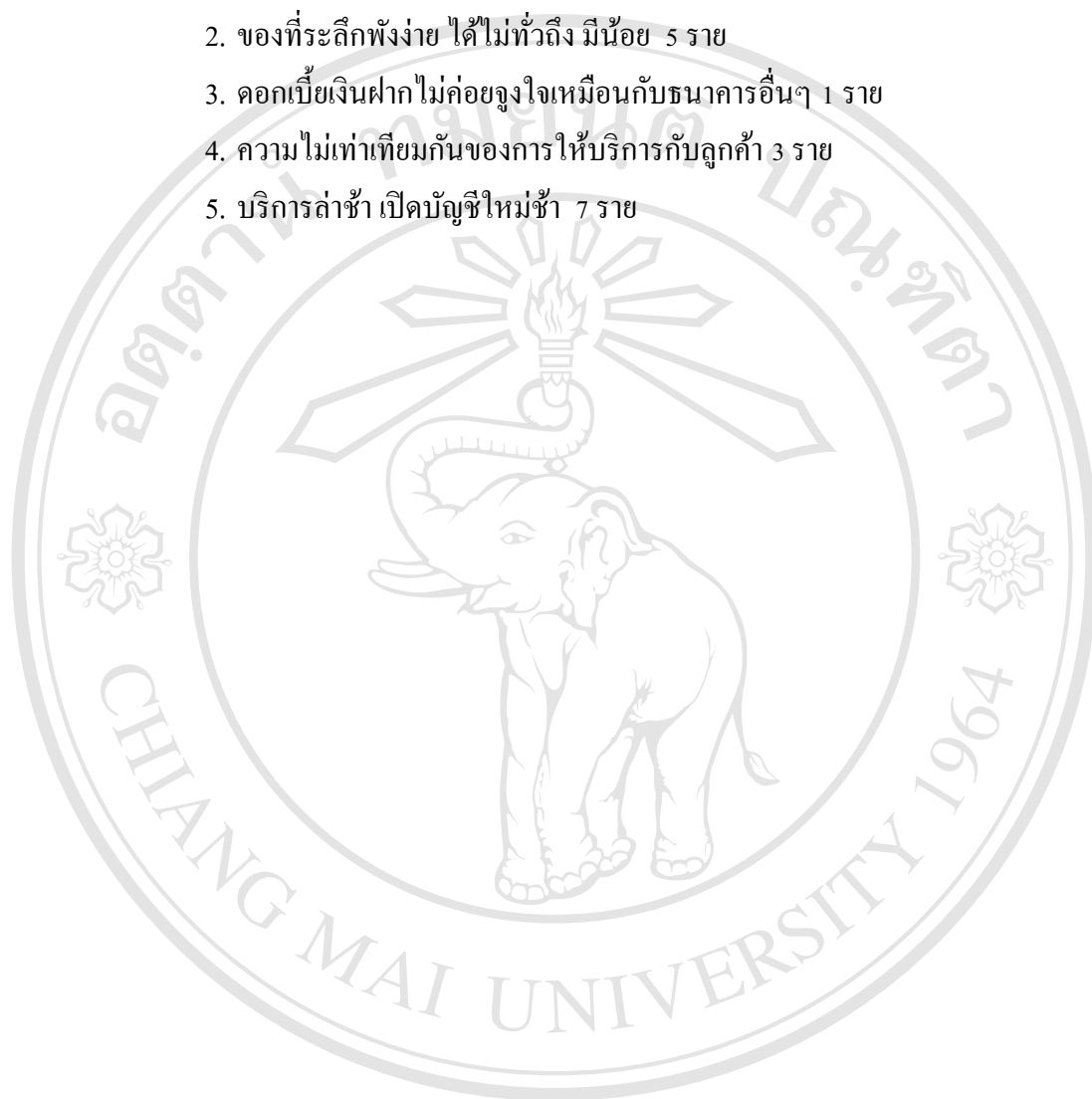
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)
7.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ นำมาให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.31 (มาก)	3.58 (มาก)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	4.01 (มาก)	3.70 (มาก)	4.18 (มาก)
8.ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
9.การตกแต่งภายในธนาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ	4.11 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	3.71 (มาก)	4.26 (มาก)	3.75 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
10.บริการน้ำดื่ม ณ ที่ทำการ ธนาคารฯ	3.30 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.03 (น้อย)	2.90 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.23 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n=37)		15,001 – 20,000 บาท (n=35)		20,001-25,000 บาท (n=31)		25,001-30,000 บาท (n=80)		30,001 บาทขึ้นไป (n=57)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
11.การตกแต่งภายนอกธนาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
12.มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	3.84 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการ

1. ควรมีระบบบัตรคิว จำนวน 4 ราย
2. ของที่ระลึกพียง่าย ได้ไม่ทั่วถึง มีน้อย 5 ราย
3. ดอกเบี้ยเงินฝากไม่ค่อยจูงใจเหมือนกับธนาคารอื่นๆ 1 ราย
4. ความไม่เท่าเทียมกันของการให้บริการกับลูกค้า 3 ราย
5. บริการล่าช้า เปิดบัญชีใหม่ช้า 7 ราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved